



TUGAS AKHIR - SS 145561

ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA ITS TERHADAP PELAYANAN ITS INTERNATIONAL OFFICE DENGAN MENGUNAKAN METODE ANALISIS GAP

MUTIARA AVISTA CANDRA DEWI LASAHIDO
NRP 1312 030 068

Dosen Pembimbing
Ir. Dwiatmono Agus Widodo, M.Ikom

PROGRAM STUDI DIPLOMA III
JURUSAN STATISTIKA
Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam
Institut Teknologi Sepuluh Nopember
Surabaya 2015



FINAL PROJECT - SS 145561

ITS STUDENTS SATISFACTION ANALYSIS OF THE SERVICE FROM ITS INTERNATIONAL OFFICE WITH GAP ANALYSIS

**MUTIARA AVISTA CANDRA DEWI LASAHIDO
NRP 1312 030 068**

**Supervisor
Ir. Dwiatmono Agus Widodo, Mkom**

**DIPLOMA III STUDY PROGRAM
DEPARTMENT OF STATISTICS
Faculty of Mathematics and Natural Sciences
Institut Teknologi Sepuluh Nopember
Surabaya 2015**

LEMBAR PENGESAHAN

ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA ITS TERHADAP PELAYANAN ITS INTERNATIONAL OFFICE DENGAN MENGGUNAKAN METODE ANALISIS GAP

TUGAS AKHIR

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Ahli Madya
pada
Program Studi Diploma III Jurusan Statistika
Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam
Institut Teknologi Sepuluh Nopember

Oleh:

MUTIARA AVISTA CANDRA DEWI LASAHIDO
NRP. 1312030068

Disetujui oleh Pembimbing Tugas Akhir:

Ir. Dwiatmono Agus Widodo, Mkom
NIP. 19610803 198701 1 001



Mengetahui
Ketua Jurusan Statistika FMIPA-ITS


Dr. Muhammad Mashuri, MT.
NIP. 19620408 198701 1 001

SURABAYA, Juli 2015

ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA ITS TERHADAP PELAYANAN ITS INTERNATIONAL OFFICE DENGAN MENGGUNAKAN METODE ANALISIS GAP

Nama Mahasiswa : Mutiara Avista Candra Dewi Lasahido
NRP : 1312030068
Program Studi : Diploma III
Jurusan : Statistika FMIPA-ITS
Dosen Pembimbing: Ir. Dwiatmono Agus Widodo, Mkom

Abstrak

Persaingan global yang semakin tidak bisa dihindari mengakibatkan tuntutan institusi pendidikan untuk menghasilkan lulusan yang memiliki daya saing global, maka dari itu dibentuklah International Office (IO) di ITS. Demi meningkatkan kualitas pelayanan ITS IO perlu untuk mengetahui kepuasan pelanggan serta melihat apakah ada perbedaan antara ekspektasi dengan persepsi. Dalam penelitian ini pelanggan ITS IO yaitu mahasiswa ITS baik mahasiswa nasional maupun internasional. Dengan menggunakan metode Analisis Gap akan diteliti perbedaan ekspektasi dan persepsi dari variabel yang tergabung dalam 5 dimensi yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Berdasarkan hasil analisis diketahui bahwa secara keseluruhan terdapat perbedaan yang signifikan antara ekspektasi dan persepsi mahasiswa terhadap pelayanan ITS IO dengan rata-rata ekspektasi adalah 4.223 dan persepsi adalah 3.893. Namun, dengan *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebesar 77,92% mahasiswa ITS dikategorikan puas terhadap keseluruhan pelayanan ITS International Office.

Kata Kunci: *Analisis Gap, Customer Satisfaction Index (CSI), Mahasiswa, ITS International Office*

ITS STUDENTS SATISFACTION ANALYSIS OF THE SERVICE FROM ITS INTERNATIONAL OFFICE WITH GAP ANALYSIS

Name of Students : Mutiara Avista Candra Dewi
Lasahido
NRP : 1312030068
Study Program : Diploma III
Department : Statistics FMIPA-ITS
Supervisor : Ir. Dwiatmono Agus Widodo, Mkom

Abstract

Global competition is increasingly unavoidable and causing the educational institutions to produce graduates who have global competitiveness, therefore ITS International Office was established. In order to enhance the quality of services, ITS IO need to know the customer satisfaction and see if there is a difference between expectations with perception of the service. In this study, the customers of ITS IO are ITS students, both national and international students. By using a Gap Analysis methods will be examined differences in expectations and perceptions of variables incorporated in the five dimensions of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Based on the results of analysis for overall services, there is significant difference between expectations and perception. The average of expectations is 4.223 and the average of perception is 3.893. However, the Customer Satisfaction Index (CSI) is 77,92% so it is considered that the student is satisfied by the services of ITS International Office.

Key words: Gap Analysis, Customer Satisfaction Index (CSI), Students, ITS International Office

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan nikmat dan kekuatan sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir yang berjudul “*Analisis Kepuasan Mahasiswa ITS Terhadap Pelayanan ITS International Office dengan Menggunakan Metode Analisis Gap*” ini tepat pada waktunya.

Laporan tugas akhir ini disusun guna memenuhi persyaratan untuk menyelesaikan studi diploma tiga dan memperoleh gelar Ahli Madya, Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya. Laporan Tugas Akhir ini tidak akan terselesaikan tanpa bantuan dari banyak pihak. Dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang diberikan kepada pihak-pihak yang membantu selama pelaksanaan Tugas Akhir, yaitu:

1. Allah SWT yang memberikan kekuatan dan izin-Nya kepada penulis untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.
2. Bapak Ir. Dwiatmono Agus Widodo, Mkom selaku dosen pembimbing yang telah memberikan banyak bimbingan, ilmu, dan masukan kepada penulis.
3. Ibu Dra, Wiwiek Setya Winahju, MS dan Bapak Dr. rer.pol Heri Kuswanto atas kritik dan saran yang membangun.
4. Bapak Dr. Muhammad Mashuri, M.T., selaku Ketua Jurusan Statistika ITS.
5. Ibu Dra. Sri Mumpuni R., M.T., selaku Ketua Program Studi Diploma III Jurusan Statistika ITS.
6. Ibu Ir. Sri Pingit Wulandari, MS selaku Sekretaris Program Studi Diploma III Jurusan Statistika ITS.
7. Papa, Mama, Kak Sheila, Aldo, serta seluruh keluarga penulis yang senantiasa memberikan dukungan dan do'a hingga Tugas Akhir ini dapat terselesaikan dengan baik.
8. Segenap dosen Jurusan Statistika ITS atas ilmu yang telah diberikan selama penulis menuntut ilmu di ITS.
9. Ibu Dr. Maria Anityasari serta seluruh bagian dari supper tim ITS International Office baik manajemen, staf, dan

part-timer yang selalu memberikan masukan dalam penyelesaian Tugas Akhir.

10. Para sahabat penulis Nivo, Maya, Fani, Fifi, Aiz, Marlisa, dan Iril yang selalu memberikan semangat kepada penulis sejak pertama kali kuliah di Statistika ITS.
 11. Keluarga besar *volunteer* ITS IO khususnya divisi Hospitality for International Students yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, yang selalu memberikan suntikan semangat hingga dukungan pengumpulan data. Bersama menjalani masa studi di Kampus merupakan pengalaman yang paling berharga dalam hidup penulis.
 12. Teman-teman HIMASTA ITS 2013-2014 khususnya Departemen KESMA yang telah bersama selama satu kepengurusan dan dengan semangat juang untuk kesejahteraan warga Statistika.
 13. Tim Basket Putri Statistika dan FMIPA, terima kasih atas suka duka yang telah kita dilewati dan semangat membara untuk memperjuangkan Basket Putri.
 14. Keluarga besar $\Sigma 23$ di dalam keluarga D3S1STA12 yang bersama-sama berkembang di kawah candradimuka Statistika ITS. Terima kasih atas waktu dan masa indah.
 15. Seluruh responden yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengisi kuisioner yang peneliti berikan dengan baik dan benar.
 16. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan oleh penulis, terima kasih atas semua bimbingan, doa, dan dukungannya.
- Penulis menyadari bahwa penulisan Tugas Akhir ini masih sangat jauh dari sempurna, segala saran dan masukan yang membangun dengan senang hati akan penulis terima. Semoga Tugas Akhir ini bermanfaat bagi masyarakat secara umum dan khususnya bagi dunia industri.

Surabaya, Juni 2015

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xxi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	2
1.3. Tujuan Penelitian	3
1.4. Ruang Lingkup	3
1.5. Manfaat Penelitian	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Statistika Deskriptif	5
2.2 Uji Validitas dan Reliabilitas	5
2.2.1 Uji Validitas	5
2.2.2 Uji Reliabilitas	6
2.3 Uji Data Berpasangan	7
2.4 Analisis Gap	7
2.5 <i>Index Performance Analysis</i> (IPA)	8
2.6 <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	9
2.7 ITS International Office (ITS IO)	11
2.8 Penelitian Terdahulu	13
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Sumber Data	15
3.2 Variabel Penelitian	15
3.2.1 Variabel Demografi	15
3.2.2 Variabel Karakteristik dan Perilaku	15
3.2.3 Variabel Dimensi Pelayanan	17

3.3 Teknik Pengambilan Sampel	23
3.4 Metode Analisis Data.....	25
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
4.1 Karakteristik Mahasiswa ITS	27
4.1.1 Demografi Responden	27
4.1.2 Karakteristik dan Perilaku Responden.....	31
4.1.3 Pendapat Mahasiswa ITS Terhadap Grand Sosialisasi	33
4.2 Perbedaan antara Ekspektasi dan Persepsi Mahasiswa ITS Terhadap Pelayanan ITS IO	35
4.2.1 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	36
4.2.2 Rata-rata Ekspektasi dan Persepsi Mahasiswa ITS Terhadap Pelayanan ITS IO.....	40
4.2.3 Uji Perbedaan Antara Ekspektasi dan Persepsi Mahasiswa ITS Terhadap Pelayanan ITS IO.....	43
4.3 Kepuasan Mahasiswa ITS Terhadap Pelayanan ITS IO	44
4.3.1 Kepuasan Terhadap Pelayanan ITS IO Secara Umum	44
4.3.2 Kepuasan Terhadap Grand Sosialisasi.....	50
4.3.3 Kepuasan Terhadap <i>Global Competency</i> <i>Workshop</i>	51
4.3.4 Kepuasan Terhadap Kegiatan untuk Mahasiswa Asing.....	56
4.4 <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	63
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	65
5.2 Saran	68
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN	71
BIODATA PENULIS	117

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Kriteria Nilai <i>Customer Satisfaction Index</i>	10
Tabel 3.1 Variabel Demografi.....	15
Tabel 3.2 Variabel Karakteristik dan Perilaku.....	16
Tabel 3.3 Variabel Dimensi Pelayanan Umum ITS IO.....	17
Tabel 3.3 Variabel Dimensi Pelayanan Kantor ITS IO (lanjutan).....	18
Tabel 3.4 Variabel Pengetahuan Grand Sosialisasi ITS IO.....	19
Tabel 3.5 Variabel Kepuasan GCW ITS IO.....	19
Tabel 3.5 Variabel Kepuasan GCW ITS IO (lanjutan 1).....	20
Tabel 3.5 Variabel Kepuasan GCW ITS IO (lanjutan 2).....	21
Tabel 3.6 Variabel Kepuasan Kegiatan untuk Mahasiswa Asing.....	21
Tabel 3.6 Variabel Kepuasan Kegiatan untuk Mahasiswa Asing (lanjutan 1).....	22
Tabel 3.6 Variabel Kepuasan Kegiatan untuk Mahasiswa Asing (lanjutan 2).....	23
Tabel 3.7 Jumlah Responden.....	24
Tabel 4.1 Uji Validitas Persepsi Terhadap Pelayanan ITS IO.....	36
Tabel 4.2 Uji Validitas Persepsi Terhadap Grand Sosialisasi ITS IO.....	37
Tabel 4.3 Uji Validitas Persepsi Terhadap GCW ITS IO.....	37
Tabel 4.3 Uji Validitas Persepsi Terhadap GCW ITS IO (lanjutan).....	38
Tabel 4.4 Uji Validitas Persepsi Terhadap Kegiatan Mahasiswa Asing.....	39
Tabel 4.5 Uji Reliabilitas Persepsi Mahasiswa.....	40
Tabel 4.6 Hasil Uji t Berpasangan.....	41
Tabel 4.7 <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	63

(Halaman ini sengaja dikosongkan)

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Diagram Kartesius.....	9
Gambar 4.1 Grafik Mahasiswa Reguler Berdasarkan Program Studi.....	27
Gambar 4.2 Grafik Mahasiswa Reguler Berdasarkan Jenis Kelamin.....	27
Gambar 4.3 Grafik Mahasiswa Reguler Berdasarkan IPK.....	28
Gambar 4.4 Grafik Mahasiswa Reguler Berdasarkan Skor TOEFL.....	28
Gambar 4.5 Grafik Mahasiswa Asing Berdasarkan Program Studi.....	29
Gambar 4.6 Grafik Mahasiswa Asing Berdasarkan Jenis Kelamin.....	29
Gambar 4.7 Grafik Mahasiswa Asing Berdasarkan Asal Negara.....	30
Gambar 4.8 Grafik Mahasiswa Asing Berdasarkan Jurusan.....	30
Gambar 4.9 Grafik Mahasiswa Reguler Berdasarkan Cara Responden Mengetahui ITS IO.....	31
Gambar 4.10 Grafik Fasilitas ITS IO yang Digunakan oleh Mahasiswa Reguler.....	32
Gambar 4.11 Grafik Mahasiswa Reguler Menggunakan Layanan ITS IO.....	32
Gambar 4.12 Grafik Kesadaran Mahasiswa akan Tipe Banner.....	33
Gambar 4.13 Grafik Termenarik Menurut Mahasiswa.....	34
Gambar 4.14 Grafik Dampak Grand Sosialisasi.....	34
Gambar 4.15 Grafik Pendapat Mahasiswa terhadap Banner sebagai Pengganggu Pemandangan.....	35
Gambar 4.16 <i>Boxplot</i> Pendapat Mahasiswa Terhadap Pelayanan ITS IO.....	41
Gambar 4.17 <i>Boxplot</i> Pendapat Mahasiswa Terhadap Grand Sosialisasi.....	41

Gambar 4.18	<i>Boxplot</i> Pendapat Mahasiswa Terhadap GCW	42
Gambar 4.19	<i>Boxplot</i> Pendapat Mahasiswa Terhadap Kegiatan untuk Mahasiswa Asing	42
Gambar 4.20	Diagram Kartesius 5 Dimensi Pelayanan ITS IO	44
Gambar 4.21	Diagram Kartesius Pelayanan ITS IO Dimensi <i>Tangible</i>	45
Gambar 4.22	Diagram Kartesius Pelayanan ITS IO Dimensi <i>Assurance</i>	46
Gambar 4.23	Diagram Kartesius Pelayanan ITS IO Dimensi <i>Reliability</i>	47
Gambar 4.24	Diagram Kartesius Pelayanan ITS IO Dimensi <i>Responsiveness</i>	48
Gambar 4.25	Diagram Kartesius Pelayanan ITS IO Dimensi <i>Empahty</i>	49
Gambar 4.26	Diagram Kartesius Pendapat Mahasiswa Terhadap Grand Sosialisasi	50
Gambar 4.27	Diagram Kartesius 5 Dimensi Pelayanan GCW	51
Gambar 4.28	Diagram Kartesius Pelayanan GCW Dimensi <i>Tangible</i>	52
Gambar 4.29	Diagram Kartesius Pelayanan GCW Dimensi <i>Assurance</i>	53
Gambar 4.30	Diagram Kartesius Pelayanan GCW Dimensi <i>Reliability</i>	54
Gambar 4.31	Diagram Kartesius Pelayanan GCW Dimensi <i>Responsiveness</i>	55
Gambar 4.32	Diagram Kartesius Pelayanan untuk Mahasiswa Asing	56
Gambar 4.33	Diagram Kartesius Pelayanan untuk Mahasiswa Asing pada Proses <i>Application</i>	57
Gambar 4.34	Diagram Kartesius Pelayanan untuk Mahasiswa Asing pada Proses <i>Accomodation /Settlement</i>	58
Gambar 4.35	Diagram Kartesius Pelayanan untuk Mahasiswa Asing pada Proses <i>Student Orientation</i>	59

Gambar 4.36	Diagram Kartesius Pelayanan untuk Mahasiswa Asing pada Proses <i>Enrolment and Academic Procedure</i>	60
Gambar 4.37	Diagram Kartesius Pelayanan untuk Mahasiswa Asing pada Proses <i>Hospitality Events</i>	61
Gambar 4.38	Diagram Kartesius Pelayanan untuk Mahasiswa Asing pada Proses <i>Courses</i>	62

(Halaman ini sengaja dikosongkan)

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi dan ilmu pengetahuan yang berkembang pesat mengakibatkan persaingan global semakin terbuka dan daya saing yang semakin tinggi. Hal ini menjadi penyebab bagi institusi pendidikan di Indonesia untuk menghasilkan lulusan yang memiliki daya saing yang tinggi agar dapat menghadapi tantangan global tersebut. Untuk mengetahui bahwa institusi pendidikan mampu menghasilkan lulusan yang dapat bersaing di tingkat global atau dengan kata lain memiliki kualitas yang tidak tertinggal jauh dengan negara lain, maka institusi pendidikan tersebut perlu untuk menyetarakan standar kampus sesuai dengan standar yang diakui secara global.

Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS) adalah salah satu institusi pendidikan yang tengah berusaha untuk meningkatkan standar kampus dan menyesuaikan dengan standar global/internasional. Melalui visi ITS yaitu “Menjadikan ITS sebagai universitas riset yang inovatif & bereputasi internasional”, ITS memiliki target untuk menjadi perguruan tinggi yang diakui dalam skala internasional. Untuk mewujudkan visi tersebut, telah dibentuk ITS International Office (ITS IO) yang merupakan unit yang bertugas terutama untuk menangani kerjasama luar negeri dan agar ITS lebih diakui secara internasional diantaranya melaksanakan program-program untuk promosi ITS, menangani mahasiswa ITS yang ingin melakukan pertukaran pelajar ke luar negeri, serta menjadi fasilitator mahasiswa asing yang ingin mendaftar ITS (Sholihah, 2013).

Semua kegiatan yang dilakukan ITS IO melibatkan beberapa *stakeholder*, yaitu mahasiswa, karyawan, dosen ITS, mahasiswa asing ITS, dan *university partner* yang telah menjalin kerjasama dengan ITS melalui ITS IO. Namun, pada penelitian ini hanya diteliti dari segi mahasiswa ITS baik reguler maupun asing. Agar dapat terus menjalin komunikasi dan kerja sama yang

baik dengan *stakeholder* tersebut maka perlu diketahui apakah pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ekspektasi dari masing-masing *stakeholder* dan apakah pelanggan puas dengan pelayanan yang diberikan tersebut. Untuk mengetahui perbedaan antara persepsi dan harapan pelanggan dilakukan dengan melakukan Analisis Gap. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985), gap terbagi menjadi lima macam dan pada penelitian ini dilakukan analisis jenis gap yang kelima yaitu antara jasa yang diharapkan (ekspektasi) dan jasa yang dirasakan (persepsi). Kualitas layanan yang baik adalah yang sama atau melebihi harapan pelanggan terhadap layanan yang diberikan. Penelitian dilakukan berdasarkan 5 dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Bitner, dan Gremler (2010), yaitu bukti langsung (*tangible*), keandalan (*reliability*), kecakapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*). Setelah diketahui kepuasan serta gap dari harapan dan persepsi pelanggan kemudian diketahui tingkat kepentingan dari ITS IO. Sehingga dapat diketahui atribut yang memerlukan prioritas utama dimana ekspektasi pelanggan tinggi namun persepsi pelanggan rendah, dan prioritas rendah dimana ekspektasi pelanggan rendah dan persepsi pelanggan juga rendah, serta atribut yang perlu dipertahankan yang berarti ekspektasi dan persepsi pelanggan yang tinggi, dan atribut yang berlebihan dimana ekspektasi rendah namun persepsi pelanggan memiliki nilai yang tinggi. Setelah itu dapat ditentukan strategi yang tepat agar tingkat pelayanan menjadi lebih baik.

1.2 Rumusan Masalah

Permasalahan yang dirumuskan pada penelitian ini adalah bagaimana karakteristik mahasiswa ITS yang menjadi pelanggan ITS IO, apakah terdapat perbedaan (gap) antara jasa yang diharapkan (ekspektasi) dan jasa yang diterima (persepsi) oleh mahasiswa ITS terhadap pelayanan ITS IO, dan bagaimana kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan ITS IO.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui karakteristik mahasiswa ITS yang menjadi pelanggan ITS IO
2. Mengetahui perbedaan (gap) antara jasa yang diharapkan (ekspektasi) dan jasa yang diterima (persepsi) oleh mahasiswa ITS terhadap pelayanan ITS IO
3. Mengetahui kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan ITS IO

1.4 Ruang Lingkup

Ruang lingkup penelitian mencakup batasan dan asumsi yang digunakan dalam penelitian ini dimana batasan yang akan menjadi responden data adalah mahasiswa aktif ITS baik reguler atau mahasiswa asing yang telah menggunakan jasa dari ITS IO. Terdapat 3 populasi dari penelitian ini, yang pertama adalah mahasiswa ITS yang pernah menggunakan fasilitas ITS IO baik itu kantor, *website*, maupun media sosial ITS IO dan mengetahui adanya Grand Sosialisasi yang akan diadakan oleh ITS IO. Populasi yang kedua adalah mahasiswa ITS pernah menggunakan fasilitas ITS IO baik itu kantor, *website*, maupun media sosial ITS IO dan peserta *Global Competency Workshop* (GCW) yang dilaksanakan pada 16 Februari hingga 7 Maret 2015. Sedangkan populasi yang ketiga adalah mahasiswa asing ITS yang aktif hingga semester genap 2014/2015.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini bagi ITS IO adalah mengetahui kepuasan pelayanan jasa pada setiap *stakeholder* dan mengetahui strategi yang tepat untuk meningkatkan kualitas pelayanan sebagai bentuk evaluasi kinerja ITS IO.

(halaman ini sengaja dikosongkan)

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Statistika Dekskriptif

Statistika deskriptif merupakan metode atau cara menggali dan meringkas data. Statistika deskriptif dapat digunakan untuk menjelaskan karakteristik data dengan menyajikan ringkasan data dan grafik-grafik yang dapat memberikan informasi yang diinginkan (Agresti dan Franklin, 2007). Ukuran-ukuran statistik yang digunakan pada penelitian ini antara lain diagram lingkaran, diagram batang, *boxplot*, dan rata-rata.

2.2 Uji Validitas dan Reliabilitas

Pengujian validitas dan reliabilitas dilakukan sebelum melakukan analisis lebih lanjut untuk mengetahui apakah data persepsi responden telah valid dan handal untuk digunakan.

2.2.1 Uji Validitas

Pengujian validitas adalah ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau kesahihan alat ukur/instrumen. Suatu instrumen dikatakan valid, apabila mampu mengukur apa yang diinginkan (Agresti, 1995).

Hipotesis:

H_0 : Atribut pada variabel memiliki pengertian yang berbeda pada seluruh responden (tidak valid)

H_1 : Atribut pada variabel memiliki pengertian yang sama pada seluruh responden (valid)

Statistik Uji:

$$r = \frac{n(\sum XY) - \sum X \sum Y}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2][n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}} \quad (2.1)$$

Keterangan

R : Koefisien korelasi *Pearson's Product Moment*

X_i : Skor tiap pertanyaan yang diberikan oleh tiap- tiap responden

Y_i : Skor total seluruh pertanyaan untuk masing- masing responden

n : Banyaknya responden

Item instrumen dianggap valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}(\alpha/2, n-2)$.

2.2.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan penerjemahan dari kata *reliability* yang artinya keterpercayaan, keterandalan, konsistensi dan sebagainya. Uji reabilitas dilakukan untuk mendapatkan data yang sesuai dengan pengukuran. Hasil pengukuran dapat dipercaya bila dalam beberapa kali pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok subyek yang sama diperoleh hasil yang relatif sama, selama aspek yang diukur tidak berubah. Untuk mencapai hal tersebut, dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan metode *Cronbach's Alpha*. Metode ini diukur berdasarkan skala *cronbach's alpha* 0 sampai 1. Jika skala tersebut dikelompok ke dalam lima kelas dengan reng yang sama, maka ukuran kemantapan *alpha* dapat diinterpretasikan sebagai berikut.

1. Nilai cronbachalpha's 0,00 s.d. 0,20, berarti kurang reliabel
2. Nilai cronbachalpha's 0,21 s.d. 0,40, berarti agak reliabel
3. Nilai cronbachalpha's 0,42 s.d. 0,60, berarti cukup reliabel
4. Nilai cronbachalpha's 0,61 s.d. 0,80, berarti reliabel
5. Nilai cronbachalpha's 0,81 s.d. 1,00, berarti sangat reliabel

Uji reabilitas instrumen dengan metode *cronbach's alpha* menggunakan rumus sebagai berikut (Agresti, 1995).

$$r = \left(\frac{k}{(k-1)} \right) \left(1 - \frac{\sum s_b^2}{s_t^2} \right) \quad (2.2)$$

Keterangan:

r : Koefisien reabilitas instrumen (*cronbach's alpha*)

k : Banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal

$\sum s_b^2$: Total varians butir

s_t^2 : Total varians

2.3 Uji Data Berpasangan

Uji data berpasangan digunakan untuk menguji apakah salah satu variabel mempunyai kecenderungan berbeda dibanding variabel yang lain. Penelitian ini dilakukan untuk menguji apakah terdapat perbedaan antara persepsi dan ekspektasi dari pelanggan berdasarkan variabel/atribut yang digunakan. Di bawah ini adalah langkah-langkah menguji data berpasangan dengan menggunakan uji t (Rosner, 2010).

Hipotesis:

$H_0: \mu_d = 0$ (Tidak ada gap antara persepsi dengan ekspektasi pelanggan)

$H_1: \mu_d \neq 0$ (Ada gap antara persepsi dengan ekspektasi pelanggan)

Statistik Uji:

$$t = \frac{\bar{d}}{s_d / \sqrt{n}} \quad (2.3)$$

Keterangan:

d = Selisih rata-rata persepsi dan rata-rata ekspektasi pelanggan pada setiap variabel

s_d = standard deviasi dari d

n = banyak data berpasangan

Keputusan: Tolak H_0 jika $t > t_{\left(n-1, \frac{\alpha}{2}\right)}$ atau $t < t_{\left(n-1, 1-\frac{\alpha}{2}\right)}$

2.4 Analisis Gap

Gap adalah perbedaan kunci atau kesenjangan mengenai kualitas pelayanan atau penyediaan layanan kepada konsumen. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985), terdapat beberapa jenis gap diantaranya sebagai berikut:

1. Gap antara harapan konsumen dan persepsi manajemen
2. Gap antara persepsi manajemen dan spesifikasi kualitas jasa
3. Gap antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa
4. Gap antara penyampaian jasa dan komunikasi internal
5. Gap antara jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan

Penelitian ini akan digunakan jenis gap yang kelima yaitu antara jasa yang diharapkan (ekspektasi) dan jasa yang dirasakan

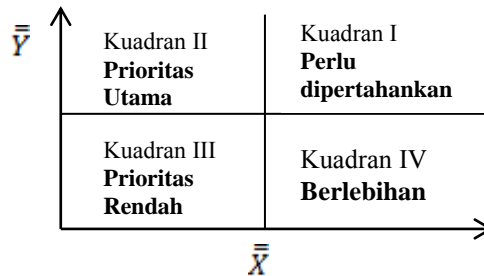
(persepsi). Kualitas layanan yang baik adalah yang sama atau melebihi harapan pelanggan terhadap layanan yang diberikan. Dibawah ini adalah 5 dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Bitner, dan Gremler (2010).

1. *Assurance* (jaminan) yaitu pengetahuan dan kemampuan karyawan untuk memberikan kepercayaan dan keyakinan kepada pelanggan.
2. *Empathy* (empati) yaitu kepedulian dan perhatian individu perusahaan dalam melayani pelanggan.
3. *Reliability* (keandalan) yaitu kemampuan untuk melakukan pelayanan yang dijanjikan dengan andal dan akurat.
4. *Responsiveness* (kecakapan) yaitu kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat.
5. *Tangibles* (bukti fisik) yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan materi komunikasi.

2.5 *Index Performance Analysis (IPA)*

Index Performance Analysis (IPA) adalah alat yang digunakan untuk mengukur kepuasan konsumen terhadap produk atau jasa yang ditawarkan. Pendekatan IPA membagi kepuasan dalam dua komponen: kepentingan dari suatu produk atau jasa bagi konsumen dan kinerja bisnis dalam menyediakan produk atau jasa tersebut (Martilla dan James, 1977). Penilaian konsumen terhadap kedua komponen tersebut dapat memberikan gambaran terhadap kepuasan pelanggan secara keseluruhan dengan arah yang jelas untuk manajemen dan bagian yang perlu diberi perhatian lebih.

Salah satu cara yang dapat digunakan untuk melihat kualitas pelayanan secara keseluruhan adalah dengan metode yang digunakan untuk memetakan setiap atribut berdasarkan skor rata-rata antara tingkat kepentingan dengan tingkat kinerja. Untuk menempatkan tiap atribut maka diperlukan suatu diagram kartesius yang terbagi menjadi empat bagian seperti pada gambar berikut.



Gambar 2.1 Diagram Kartesius

Kuadran I, dalam kategori ini adalah variabel dengan ekspektasi yang di atas rata-rata dan persepsi pelanggan di atas rata-rata pula sehingga perlu dipertahankan prestasi tersebut. Kuadran II, dimana dalam kategori ini ekspektasi pelanggan di atas rata-rata namun tidak seiring dengan persepsi pelayanan yang tinggi pula sehingga variabel dalam kuadran ini perlu menjadi prioritas utama perusahaan untuk meningkatkan performa. Kuadran III, dalam kategori ini adalah yang cukup diberi prioritas rendah karena dianggap kurang penting (ekspektasi rendah) dan persepsi yang dimiliki pun rendah. Kuadran IV, menunjukkan ekspektasi yang dibawah rata-rata namun memiliki persepsi yang tinggi menurut pelanggan sehingga dikatakan berlebihan.

2.6 *Customer Satisfaction Index (CSI)*

Metode ini digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan secara keseluruhan dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut-atribut mutu jasa yang diukur (Irawan, 2002).

Pada umumnya jika nilai CSI diatas 50%, dapat dikatakan bahwa responden sudah merasa puas. Sebaliknya, jika nilai CSI dibawah 50%, maka dapat dikatakan responden belum puas terhadap pelayanan yang diberikan. Kriteria nilai CSI dapat dilihat pada tabel 2.1 berikut ini.

Tabel 2.1 Kriteria Nilai Customer Satisfaction Index

Nilai CSI	Kriteria
81-100	Sangat Puas
66-80	Puas
51-65	Cukup Puas
35-50	Kurang Puas
00-34	Tidak Puas

Sedangkan langkah-langkah menghitung CSI adalah sebagai berikut:

a. Menentukan *Mean Important Score* (MIS) atau rata-rata tingkat persepsi untuk keseluruhan atribut ($\overline{X_p}$) dan *Mean Satisfaction Score* (MSS) atau rata-rata tingkat harapan ($\overline{Y_p}$) untuk keseluruhan atribut atau dengan rumus (2.4).

$$MIS_i = \frac{\sum_{i=1}^n \overline{Y}_i}{n} \quad \text{dan} \quad MSS_i = \frac{\sum_{i=1}^n \overline{X}_i}{n} \quad (2.4)$$

Keterangan:

n = jumlah responden

\overline{Y}_i = rata-rata nilai harapan atribut ke-i

\overline{X}_i = rata-rata nilai persepsi atribut ke-i

b. Menghitung *Weight Factor* (WF). Bobot ini merupakan prosentase nilai MIS per atribut terhadap total MSI seluruh atribut atau dengan rumus (2.5) di bawah ini.

$$WF_i = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^n MIS_i} \times 100\% \quad (2.5)$$

c. Menghitung *Weight Score* (WS). Bobot ini merupakan perkalian antara WF dengan MSS atau dengan rumus (2.6) di bawah ini.

$$WS_i = WF_i \times MSS \quad (2.6)$$

d. Menghitung *Weight Total* (WT), yaitu menjumlahkan WS dari semua variabel.

e. Menghitung *Satisfaction Index* (Indeks Kepuasan), yaitu membagi WT dengan skala yang digunakan kemudian dikalikan 100% atau dengan rumus (2.7).

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^n WS_i}{HS} \times 100\% \quad (2.7)$$

dimana HS adalah *height scale* (skala maksimum yang digunakan).

2.7 ITS International Office (ITS IO)

ITS International Office (ITS IO) merupakan sebuah unit pendukung yang didirikan pada tahun 2004. ITS IO bertanggung jawab dalam urusan kerja sama internasional ITS dan kegiatan yang berhubungan dengan kerja sama internasional tersebut, seperti bertanggung jawab terhadap mahasiswa asing yang datang ke ITS, kegiatan promosi ITS ke luar negeri maupun kelengkapan dokumentasi MoU kerja sama. Pada saat pertama kali didirikan ITS IO merupakan panitia ad hoc dengan tugas utama memfasilitasi dosen untuk melakukan studi lanjut di luar negeri. Periode pertama ITS IO berlangsung dari tahun 2004 hingga 2005. Fungsi dan tugas ITS IO di periode pertama ini berdasarkan SK Rektor (Prof. Dr. Ir. Mohammad Nuh, DEA) nomor 5112.1/K03/LL/2004 adalah :

- Fungsi** : Sebagai pusat pengembangan kerjasama dengan lembaga luar negeri
- Tugas** : Merumuskan dan mempromosikan potensi ITS dalam bidang pendidikan dan penelitian
 Mengembangkan dan meningkatkan efektivitas kerjasama luar negeri
 Menyusun rencana dan menyiapkan perolehan pengakuan internasional

Pada tahun 2011, ITS IO status organisasinya berubah menjadi unit pendukung di bawah bidang IV ITS. Beban kerja yang dilakukan oleh ITS IO tidak hanya terbatas pada memfasilitasi dosen untuk studi lanjut ke luar negeri namun berubah menjadi mengurus mahasiswa yang ingin belajar ke luar negeri, melakukan promosi ITS, mengurus mahasiswa asing yang ingin belajar di ITS, menjalin MoU, dll. Berdasarkan SK rektor nomor 15200/IT2/KP/2011 ITS IO tetap dipimpin oleh 3 orang dosen, namun karena banyaknya pekerjaan yang harus dilakukan,

terdapat pengembangan struktur organisasi yaitu mengikutsertakan kontribusi mahasiswa dalam proses bisnis ITS IO (*volunteer*) (Sholihah, 2013). *Volunteer* ITS IO dibagi ke dalam 3 divisi yaitu *Media and Information* (Medfo), *Workshop*, dan *Hospitality for International Students* (*Hospitality*). Divisi Medfo berfungsi sebagai media ITS IO untuk sosialisasi program atau kegiatan dari ITS IO serta menyebarkan informasi atau pengetahuan internasional untuk mahasiswa ITS. Divisi *Workshop* bertugas untuk mengadakan *workshop* bagi civitas akademika ITS baik dosen, tenaga kependidikan, maupun mahasiswa ITS agar siap menghadapi tantangan global. Sedangkan Divisi *Hospitality* bertugas untuk membantu mahasiswa asing ITS dalam beradaptasi dengan budaya dan lingkungan Indonesia khususnya Surabaya dan ITS dengan berbagai kegiatan. Selain itu juga membantu dalam pengurusan akomodasi dan imigrasi.

Salah satu program Divisi Medfo adalah Grand sosialisasi ITS IO, yaitu salah satu langkah ITS IO untuk mempersiapkan mahasiswa ITS dalam menghadapi persaingan global khususnya ASEAN Economic Community (AEC). Grand sosialisasi akan dilaksanakan mulai Maret – Desember 2015 yaitu dengan memberikan informasi maupun ajakan melalui *banner* terkait internasionalisasi yang akan dipasang di sekitar area ITS. Ada 4 jenis *banner* yang dibuat, kuning (*ITS figure*), biru (internasionalisasi), *pink* (kegiatan ITS IO), hijau (informasi internal ITS). Pergantian *banner* akan dilaksanakan setiap dua bulan oleh karena itu akan dilakukan evaluasi pada periode pertama (Maret dan April) untuk mengetahui dampak yang diberikan pada mahasiswa ITS serta kepuasan dari sosialisasi tersebut sebagai bahan untuk perbaikan pada periode selanjutnya.

Sedangkan salah satu program Divisi *Workshop* adalah *Global Competency Workshop* (GCW) yaitu *workshop* yang diadakan untuk mempersiapkan mahasiswa ITS agar memiliki kompetensi global. GCW pertama dilaksanakan pada 16 Februari – 7 Maret 2015 dimana GCW akan diadakan kembali agar bisa memberikan kesempatan lebih banyak mahasiswa ITS untuk

memiliki kompetensi global. Oleh karena itu sebagai bahan pengembangan untuk GCW selanjutnya dilakukan evaluasi untuk mengetahui kepuasan dari GCW pertama.

2.8 Penelitian Terdahulu

Sebelumnya Sholihah (2013) telah melakukan penelitian yang berjudul “Perancangan Sistem Pengukuran Kinerja ITS International Office dengan Menggunakan *Balanced Scorecard*” dimana didalamnya terdapat analisis kepuasan untuk mengukur *Key Performance Index* (KPI). Yang menjadi target responden/pelanggan adalah karyawan ITS IO, mahasiswa, karyawan, dosen, dan *international students*. Hasil dari penelitian ini adalah terhadap layanan ITS IO kepuasan mahasiswa relatif rendah yaitu 2,54 dari rentang skala kepuasan 1 hingga 4. Begitu pula dengan kepuasan terhadap *workshop* yang diselenggarakan ITS IO relatif rendah yaitu 2,77 karena belum mencapai nilai 3 (puas). Sedangkan dari karyawan, nilai kepuasan juga rendah yaitu 2,07. Selanjutnya dari segi mahasiswa asing memiliki kepuasan 2,84 yang menunjukkan mendekati puas dan dari segi dosen yaitu 2,78 yang juga mendekati cukup puas.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian Sholihah adalah pada penelitian ini dilakukan analisis gap untuk mengetahui perbedaan antara ekspektasi pelanggan dengan persepsi mahasiswa terhadap ITS IO. Selain itu akan dibentuk sebuah diagram yang dapat menunjukkan variabel/atribut dari ITS IO yang perlu dijadikan prioritas utama, prioritas rendah, perlu dipertahankan, dan berlebihan. Sehingga fokus peningkatan pelayanan yang dilakukan ITS IO dapat sesuai kebutuhan.

(halaman ini sengaja dikosongkan)

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder dan data primer. Data sekunder yaitu jumlah mahasiswa asing per Mei 2015 diperoleh dari *database* mahasiswa asing yang dimiliki ITS International Office. Selain itu pada penelitian ini digunakan data primer yang didapatkan dari responden dengan melakukan survey pada bulan Maret – Mei 2015 yaitu kepada mahasiswa ITS baik mahasiswa reguler maupun asing.

3.2 Variabel Penelitian

Variabel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari variabel demografi (D), variabel karakteristik dan perilaku (K), serta variabel dimensi pelayanan umum ITS IO (X), Grand Sosialisasi ITS IO (A), Workshop GCW (B), Kegiatan untuk Mahasiswa Asing (C) yang akan dijelaskan di bawah ini.

3.2.1 Variabel Demografi

Variabel demografi yang digunakan dalam penelitian ini meliputi NRP, jenis kelamin, skor IPK, dan TOEFL dengan rincian pada tabel 3.1 berikut ini.

Tabel 3.1 Variabel Demografi

Kode	Variabel	Keterangan
D1	NRP	-
D2	Jenis Kelamin	a. Laki-laki b. Perempuan
D3	IPK	Kuantitatif
D4	TOEFL	a. < 477 b. ≥ 477

3.2.2 Variabel Karakteristik dan Perilaku

Variabel karakteristik dan perilaku responden (khusus mahasiswa reguler) yang digunakan seperti pada tabel 3.2.

Tabel 3.2 Variabel Karakteristik dan Perilaku

Kode	Variabel	Keterangan
K1	Bagaimana responden mengetahui ITS International Office	a. Website international.its.ac.id b. Akun Facebook Kabar Internasional c. Grup Facebook ITS International Office d. Twitter @ITS_IO e. Kantor ITS IO f. Volunteer ITS IO g. Teman h. Lainnya,
K2	Fasilitas yang pernah digunakan di ITS IO	a. Website ITS IO b. Facebook ITS IO c. Twitter ITS IO d. Kantor ITS IO
K3	Alasan menggunakan layanan ITS IO	a. Memperoleh informasi b. Mendaftar program ke luar negeri c. Mengajukan bantuan dana untuk mengikuti program ke luar negeri d. Lainnya.....
K4	Kesadaran akan tipe banner	a. Ya b. Tidak
K5	Tipe banner termenarik	a. Kuning (ITS <i>figure</i>) b. Biru (internasionalisasi) c. <i>Pink</i> (kegiatan ITS IO) d. Hijau (informasi internal ITS)
K6	Dampak Grand Sosialisasi	a. Knowledge (sebagai tambahan pengetahuan) b. Awareness (menyadari bahwa pengetahuan tersebut penting) c. Attitudes (menerapkan pengetahuan pada sikap sehari-hari) d. Practices (memiliki keinginan untuk memperluas pengetahuan)
K7	Banner mengganggu pandangan	a. Ya b. Tidak

3.2.3 Variabel Dimensi Pelayanan

Variabel dimensi pelayanan ITS IO dalam penelitian ini meliputi pelayanan umum ITS IO, Grand Sosialisasi ITS IO, pelayanan *workshop* ITS IO, serta pelayanan kegiatan untuk mahasiswa asing. Variabel dimensi pelayanan yang digunakan meliputi dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Pada variabel dimensi pelayanan responden diberikan pilihan dengan skala likert 1 hingga 5 yang berarti semakin besar angka yang diberikan pelanggan maka semakin tinggi ekspektasi pelanggan terhadap pelayanan tersebut atau semakin puas persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang telah diterima.

1. Variabel Dimensi Pelayanan Umum ITS IO

Variabel dimensi pelayanan umum ITS IO meliputi pelayanan yang diberikan oleh karyawan dan *volunteer* ITS IO baik di kantor, *website*, *e-mail*, serta sosial media ITS IO yaitu *fan page* Facebook dan Twitter. Tabel 3.3 menunjukkan variabel dimensi pelayanan umum ITS IO.

Tabel 3.3 Variabel Dimensi Pelayanan Umum ITS IO

Dimensi	Atribut	Kode
<i>Tangible</i>	Tata letak ruang kantor yang menarik dan nyaman	X1
	Ketersediaan ruang tunggu yang nyaman	X2
	Ketersediaan brosur, buku, profil perguruan tinggi luar negeri yang lengkap dan terletak dengan baik di Kantor ITS IO	X3
	Kebersihan Kantor ITS IO	X4
	Karyawan dan <i>volunteer</i> yang memiliki penampilan yang menarik, rapi, dan profesional	X5
	Kelengkapan fasilitas yang dibutuhkan	X6
	<i>Layout website</i> yang menarik	X7
	Kemudahan meng-akses <i>website</i> melalui berbagai media	X8

Tabel 3.3 Variabel Dimensi Pelayanan Kantor ITS IO (lanjutan)

Dimensi	Atribut	Kode
<i>Assurance</i>	Ketepatan informasi yang diberikan	X9
	Karyawan dan <i>volunteer</i> yang membangkitkan kepercayaan pelanggan atas pelayanan yang diberikan	X10
	Karyawan dan <i>volunteer</i> yang memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pelanggan atau memberikan pelayanan	X11
<i>Reliability</i>	Ketepatan waktu buka kantor	X12
	Ketergantungan dalam melayani pelanggan	X13
	Ketersediaan karyawan saat dibutuhkan	X14
	Memberikan pelayanan sesuai janji	X15
	Mengusahakan pelanggan tetap terinformasi dengan baik	X16
	Pelayanan yang tepat kepada pelanggan	X17
<i>Responsiveness</i>	Keinginan untuk membantu pelanggan	X18
	Kesiapan untuk menanggapi permintaan pelanggan	X19
	Ketanggapan dalam mengangkat telepon	X20
	Ketanggapan dalam merespon e-mail yang masuk	X21
	Ketanggapan merespon pertanyaan melalui media sosial	X22
<i>Empathy</i>	Keramahan karyawan dan <i>volunteer</i> dalam memberikan layanan	X23
	Kesopanan karyawan dan <i>volunteer</i> dalam memberikan layanan	X24
	Karyawan dan <i>volunteer</i> memberikan perhatian penuh selama melayani pelanggan	X25
	Pemahaman karyawan dan <i>volunteer</i> terhadap kebutuhan pelanggan	X26

2. Variabel Kepuasan Grand Sosialisasi ITS IO

ITS IO dalam menyambut ASEAN *Economic Community* pada 31 Desember 2015 melakukan Grand Sosialisasi di ITS dengan memberikan informasi internasionalisasi di area ITS. Oleh karena itu, ingin diketahui pendapat mahasiswa ITS terhadap Grand Sosialisasi tersebut dengan beberapa variabel pada tabel 3.4 di bawah ini.

Tabel 3.4 Variabel Pengetahuan Grand Sosialisasi ITS IO

Kode	Variabel
A1	Pengetahuan responden terhadap keberadaan Grand Sosialisasi ITS IO di area ITS
A2	Pemahaman responden terhadap informasi yang disampaikan melalui Grand Sosialisasi ITS IO di area ITS
A3	Informasi yang disampaikan memberikan tambahan pengetahuan
A4	Informasi yang disampaikan menarik minat mahasiswa memiliki semangat internasionalisasi
A5	Informasi disajikan dengan desain yang menarik untuk dilihat
A6	Informasi disajikan dengan menarik untuk dibaca
A7	<i>Banner</i> informasi telah berada di posisi yang tepat dan mudah dilihat

3. Variabel Kepuasan Global Competency Workshop

ITS IO dalam menjalankan fungsinya untuk memberikan wawasan internasional kepada mahasiswa ITS mengadakan GCW. Tabel 3.5 memberikan informasi variabel dimensi pelayanan untuk GCW yang diadakan oleh ITS IO.

Tabel 3.5 Variabel Kepuasan GCW ITS IO

Dimensi	Atribut	Kode
<i>Tangible</i>	Ketersediaan informasi kegiatan ITS IO melalui media sosial, pengumuman fisik maupun website resmi	B1

Tabel 3.5 Variabel Kepuasan GCW ITS IO (lanjutan 1)

Dimensi	Atribut	Kode
<i>Tangible</i>	Tempat penyelenggaraan <i>workshop</i> yang mendukung	B2
	Fasilitas atau sarana prasarana yang memadai	B3
	Kebersihan tempat penyelenggaraan	B4
	Panitia yang berpakaian rapi dan profesional	B5
<i>Assurance</i>	Adanya kesempatan bertanya yang diberikan dalam setiap <i>workshop</i>	B6
	Pembicara memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan peserta	B7
	Kesesuaian materi <i>workshop</i> dengan kebutuhan mahasiswa	B8
	Kemudahan dalam memahami materi <i>workshop</i>	B9
	Kesesuaian materi <i>workshop</i> dengan tren internasional saat ini	B10
	Kebermanfaatan materi bagi peserta <i>workshop</i>	B11
	Memicu keinginan bagi peserta untuk menggali materi lebih dalam	B12
<i>Reliability</i>	Ketanggapan dalam merespon pertanyaan peserta/dalam proses aplikasi	B13
	Ketanggapan dalam melayani peserta (selama <i>workshop</i> berlangsung)	B14
	Kesesuaian layanan dengan apa yang dijanjikan (saat publikasi)	B15
	Ketersediaan panitia saat dibutuhkan	B16
	Ketepatan pengalokasian waktu (jam mulai dan jam selesai)	B17

Tabel 3.5 Variabel Kepuasan GCW ITS IO (lanjutan 2)

Dimensi	Atribut	Kode
<i>Responsiveness</i>	Kecepatan penanganan yang diberikan oleh panitia <i>workshop</i> (contoh: mengarahkan untuk mengisi daftar hadir, mengarahkan saat akan masuk ke ruang <i>workshop</i>)	B18
	Mengusahakan pelanggan tetap terinformasi dengan baik (pergantian jadwal, tempat, dll)	B19
	Keinginan untuk membantu pelanggan	B20
	Kesiapan untuk menanggapi permintaan pelanggan	B21
<i>Empathy</i>	Keramahan panitia <i>workshop</i>	B22
	Kesopanan panitia <i>workshop</i>	B23

4. Variabel Kepuasan Kegiatan untuk Mahasiswa Asing

ITS IO dalam menjalankan fungsi sebagai fasilitas bagi mahasiswa asing sebelum dan selama studi di ITS dengan memberikan beberapa pelayanan dan mengadakan kegiatan-kegiatan yang diharapkan dapat membantu mahasiswa asing untuk beradaptasi di Indonesia khususnya di ITS. Tabel 3.6 menginformasikan variabel kepuasan mahasiswa asing terhadap pelayanan khusus mahasiswa asing dan kegiatan yang diadakan untuk mahasiswa asing. Variabel kepuasan untuk mahasiswa asing dibagi dalam setiap proses layanan yang diberikan untuk mahasiswa asing dengan menggunakan skala likert 1 hingga 5 baik untuk ekspektasi maupun persepsi.

Tabel 3.6 Variabel Kepuasan Kegiatan untuk Mahasiswa Asing

Process	Attributes	Code
<i>Application</i>	<i>Availability of information about university</i>	<i>C1</i>
	<i>Clarity of instruction about how to apply</i>	<i>C2</i>
	<i>Responsiveness of Staff</i>	<i>C3</i>
<i>Pre-arrival</i>	<i>Clarity of information about pre-arrival</i>	<i>C4</i>

Tabel 3.6 Variabel Kepuasan Kegiatan untuk Mahasiswa Asing (lanjutan 1)

Process	Attributes	Code
<i>Arrival</i>	<i>Airport pick up on first time arrival</i>	<i>C5</i>
<i>Accommodation/settlement</i>	<i>Availability of information about accommodation</i>	<i>C6</i>
	<i>Accommodation service</i>	<i>C7</i>
	<i>Immigration service</i>	<i>C8</i>
	<i>Accuracy of information provided about immigration</i>	<i>C9</i>
	<i>Comfort of foreign students' dormitory</i>	<i>C10</i>
<i>Student orientation</i>	<i>Accuracy of orientation's content and materials</i>	<i>C11</i>
	<i>Ease of understanding towards student orientation materials</i>	<i>C12</i>
	<i>Clarity of student orientation explanation</i>	<i>C13</i>
	<i>Schedule punctuality during student orientation</i>	<i>C14</i>
<i>Enrolment and academic procedure</i>	<i>Availability of information about enrolment and academic procedure</i>	<i>C15</i>
	<i>Ease of FRS/ course selections</i>	<i>C16</i>
	<i>Ease of course confirmation with assistant lecturer</i>	<i>C17</i>
	<i>Ease of IPD (lecturers' evaluation index) fill-out form</i>	<i>C18</i>
<i>Hospitality Events</i>	<i>Events are conducted as promised</i>	<i>C19</i>
	<i>Facilities given to International Students during the events</i>	<i>C20</i>
	<i>Punctuality of ITS International Office hospitality events</i>	<i>C21</i>
	<i>Appropriateness of places visited during activities</i>	<i>C22</i>

Tabel 3.6 Variabel Kepuasan Kegiatan untuk Mahasiswa Asing (lanjutan 2)

<i>Process</i>	<i>Attributes</i>	<i>Code</i>
<i>Hospitality Events</i>	<i>Appropriateness of hospitality events with foreign students' needs</i>	<i>C23</i>
	<i>Impacts of events for local people</i>	<i>C24</i>
	<i>Impacts of events for International Students</i>	<i>C25</i>
<i>Courses</i>	<i>Ease of obtaining academic information (e.g. semester academic schedule, IPD fill-out schedule, etc).</i>	<i>C26</i>
	<i>Ease of understanding courses during class</i>	<i>C27</i>
	<i>Availability of course materials (books, journals, articles, etc.)</i>	<i>C28</i>

Setiap populasi diberi pertanyaan yang berbeda, yang sesuai dengan pelayanan yang diberikan pada masing-masing populasi. Namun setiap populasi juga diberi pertanyaan sesuai dengan variabel X yaitu kepuasan terhadap pelayanan IO secara umum.

3.3 Teknik Pengambilan Sampel

Populasi dari penelitian ini dibagi menjadi tiga, yaitu mahasiswa ITS yang mengetahui Grand Sosialisasi ITS, mahasiswa ITS peserta workshop *Global Competency Workshop*, dan mahasiswa asing.

Pengambilan sampel untuk populasi 1 dilakukan dengan *quota sampling*. Hal ini disebabkan oleh jumlah pengunjung yang datang ke ITS IO setiap waktu berbeda dan fluktuatif. Selain itu, tidak ada catatan atau data yang menunjukkan jumlah mahasiswa ITS yang pernah menggunakan fasilitas ITS IO. Sehingga akan dilakukan survey secara *online* melalui *website* dan media sosial ITS IO selama bulan April dan Mei 2015. Kuota sampel pada penelitian ini adalah 74 orang.

Populasi 2 yaitu peserta GCW akan dilakukan pengambilan sampel dengan menggunakan *judgemental sampling* kepada 43 peserta GCW yang mendapat sertifikat. Peserta GCW adalah 144 orang peserta yang berasal dari berbagai jurusan dan program studi di ITS, namun dari 144 peserta tersebut hanya 43 peserta yang mengikuti keseluruhan workshop selama 16 Februari – 7 Maret 2015. Sehingga 43 peserta tersebut dapat memberikan *feedback* secara keseluruhan dari GCW.

Sedangkan pengambilan sampel untuk mahasiswa asing dilakukan dengan *simple random sampling*. Hingga Mei 2015, mahasiswa asing berjumlah 51 orang dan diasumsikan 50% puas dengan batas kesalahan 0,15 dan taraf signifikan 5%. Perhitungan jumlah sampel mahasiswa asing adalah sebagai berikut.

$$n = \frac{51 * 0,5 * 0,5}{(51 - 1)0,005857 + (0,5 * 0,5)} = 23,49 \approx 23; D = \left(\frac{0,15}{1,96} \right)^2$$

Pengambilan sampel akan dilakukan secara acak untuk 23 responden mahasiswa asing.

Sehingga jumlah responden yang digunakan dalam penelitian dapat dilihat pada tabel 3.7.

Tabel 3.7 Jumlah Responden

Jenis Responden	Variabel Kepuasan Pelayanan	Jumlah
Pelanggan ITS IO	ITS IO dan Grand Sosialisasi	74
Peserta GCW	ITS IO dan GCW	43
Responden Pelanggan ITS IO+Peserta GCW	ITS IO	8
Mahasiswa Asing	ITS IO dan Kegiatan untuk Mahasiswa Asing	23
Total		132

Tabel 3.7 menunjukkan jumlah responden pada masing-masing populasi. Sehingga, dapat diketahui bahwa kepuasan pelayanan ITS IO secara umum menurut 132 responden, kepuasan

Grand Sosialisasi menurut 74 responden, kepuasan GCW menurut 43 responden dan kepuasan kegiatan untuk mahasiswa asing menurut 23 responden.

3.4 Metode Analisis Data

Metode yang dilakukan untuk menganalisis data pada penelitian ini adalah sebagai berikut ini.

1. Identifikasi variabel dan merancang kuisioner
2. Uji validitas dan reliabilitas
3. Melakukan analisis statistika deskriptif untuk mengetahui karakteristik pelanggan terhadap variabel demografi dan variabel karakteristik dan perilaku dengan menggunakan diagram batang, diagram lingkaran, dan *boxplot*.
4. Melakukan analisis gap dengan menggunakan uji data berpasangan kemudian dilanjutkan dengan menggambarkan tingkat ekspektasi dan persepsi dalam diagram kartesius
5. Menarik kesimpulan berdasarkan hasil analisis dan pembahasan.

(halaman ini sengaja dikosongkan)

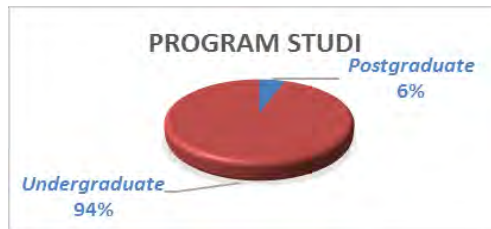
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1 Karakteristik Mahasiswa ITS

Analisis statistika deskriptif dilakukan untuk menjelaskan karakteristik data kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan ITS IO dengan menyajikan ringkasan data dan grafik-grafik.

4.1.1 Demografi Responden

Responden penelitian ini merupakan mahasiswa aktif ITS sebanyak 109 mahasiswa reguler dan 23 mahasiswa asing. Gambar 4.1 merupakan grafik responden mahasiswa reguler berdasarkan program studi.



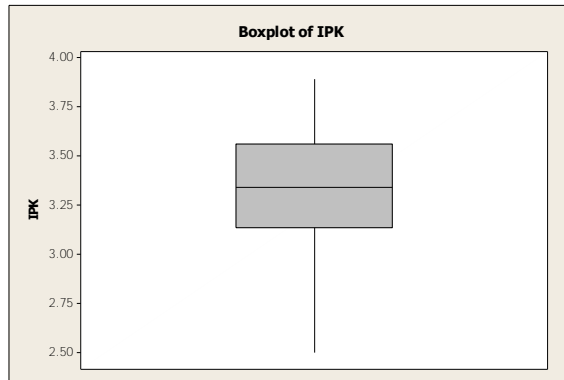
Gambar 4.1 Grafik Mahasiswa Reguler Berdasarkan Program Studi

Gambar 4.1 menunjukkan 94% responden merupakan mahasiswa *undergraduate* atau S1 dan D3 sedangkan 6% merupakan mahasiswa *postgraduate* atau S2 dan S3. Hal tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang menggunakan fasilitas ITS IO adalah mahasiswa *undergraduate*. Gambar 4.2 merupakan grafik mahasiswa reguler berdasarkan jenis kelamin.



Gambar 4.2 Grafik Mahasiswa Reguler Berdasarkan Jenis Kelamin

Gambar 4.2 memberi informasi bahwa jumlah responden berdasarkan jenis kelamin hampir sama yaitu 50% laki-laki dan 50% perempuan. Hal tersebut menunjukkan bahwa responden yang menggunakan fasilitas ITS IO merata baik laki-laki maupun perempuan. Gambar 4.3 merupakan grafik mahasiswa reguler berdasarkan IPK.



Gambar 4.3 Grafik Mahasiswa Reguler Berdasarkan IPK

Gambar 4.3 menginformasikan bahwa tidak ada IPK yang *outlier* dengan rata-rata IPK adalah 3,3 dan 25% responden memiliki IPK dibawah 3,135 dan 25% lainnya memiliki IPK diatas 3,56. Hal tersebut menunjukkan bahwa responden yang menggunakan fasilitas ITS IO rata-rata memiliki IPK yang memuaskan. Gambar 4.4 merupakan grafik mahasiswa reguler berdasarkan TOEFL.



Gambar 4.4 Grafik Mahasiswa Reguler Berdasarkan Skor TOEFL

Gambar 4.4 menunjukkan bahwa 68% responden memiliki skor TOEFL lebih dari atau sama dengan 477. Sedangkan 32% memiliki skor TOEFL kurang dari 477. Hal tersebut menunjukkan bahwa lebih banyak mahasiswa ITS yang menggunakan fasilitas ITS IO adalah yang memiliki skor TOEFL lebih dari 477.

Selanjutnya merupakan demografi responden mahasiswa asing. Gambar 4.5 adalah grafik mahasiswa asing berdasarkan program studi.



Gambar 4.5 Grafik Mahasiswa Asing Berdasarkan Program Studi

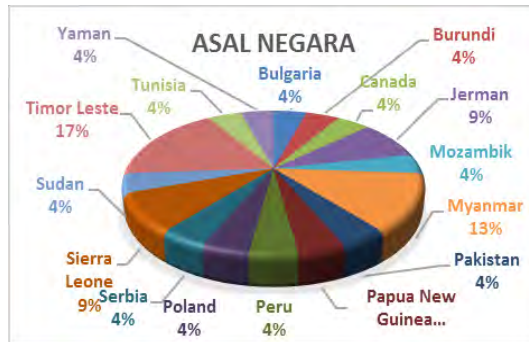
Gambar 4.5 menginformasikan bahwa jumlah responden mahasiswa asing *postgraduate* lebih banyak yaitu 83% dibanding *undergraduate* 17%. Hal tersebut menunjukkan bahwa responden mahasiswa asing *postgraduate* lebih banyak daripada *undergraduate*. Gambar 4.6 merupakan grafik mahasiswa asing berdasarkan jenis kelamin.



Gambar 4.6 Grafik Mahasiswa Asing Berdasarkan Jenis Kelamin

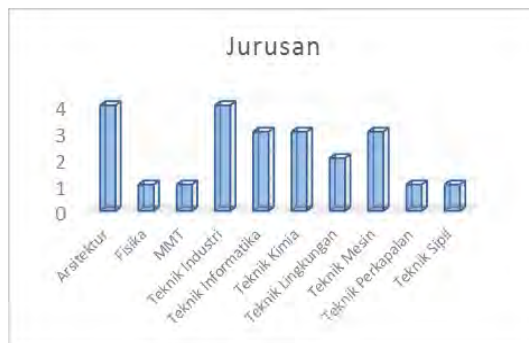
Gambar 4.6 memberi informasi bahwa jumlah responden laki-laki lebih banyak yaitu 83% dibanding perempuan 17%. Hal tersebut menunjukkan bahwa responden mahasiswa asing laki-

laki lebih banyak daripada perempuan. Gambar 4.7 merupakan grafik mahasiswa asing berdasarkan asal negara.



Gambar 4.7 Grafik Mahasiswa Asing Berdasarkan Asal Negara

Gambar 4.7 menunjukkan bahwa jumlah responden mahasiswa asing paling tinggi berasal dari Timor Leste sebesar 17% dan Myanmar sebesar 13%, selain itu Jerman sebesar 9% dan Sierra Leone sebesar 9%. Gambar 4.8 merupakan grafik mahasiswa asing berdasarkan jurusan.

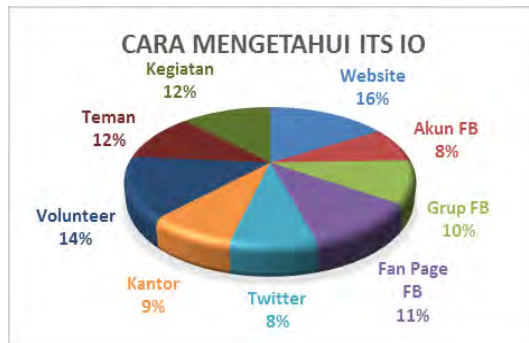


Gambar 4.8 Grafik Mahasiswa Asing Berdasarkan Jurusan

Gambar 4.8 memberikan informasi bahwa mahasiswa asing terbanyak dari jurusan Arsitektur dan Teknik Industri yaitu 4 orang. Sedangkan, ada 1 orang dari masing masing jurusan Fisika, MMT, Teknik Perkapalan, dan Teknik Sipil.

4.1.2 Karakteristik dan Perilaku Responden

Mahasiswa ITS dapat mengetahui ITS IO melalui beberapa elemen fasilitas ITS IO yaitu *website*, akun *Facebook*, grup *Facebook*, *Fan Page Facebook*, akun *Twitter*, kantor, *volunteer*, teman responden, dan kegiatan yang diadakan oleh ITS IO. Gambar 4.9 merupakan grafik mahasiswa reguler berdasarkan cara responden mengetahui ITS IO.



Gambar 4.9 Grafik Mahasiswa Reguler Berdasarkan Cara Responden Mengetahui ITS IO

Gambar 4.9 menginformasikan bahwa jumlah responden yang tertinggi memilih cara mengetahui ITS IO melalui *website* ITS IO yaitu 16%. Selain itu, 14% memilih mengetahui ITS IO melalui *volunteer*, 12% memilih teman, dan kegiatan yang diadakan oleh ITS IO. Akun *Facebook* Kabar Internasional dan *Twitter* menjadi media yang kurang dipilih oleh responden yaitu 8% dari jumlah responden. Sehingga diperlukan pemusatan pelayanan di *website* dan *volunteer* ITS IO. Melalui *website* dan *volunteer* mahasiswa akan lebih mengetahui informasi mengenai kegiatan ITS IO maupun layanan ITS IO yang lain. Selain itu, perlu pengoptimalan penggunaan akun *Facebook* Kabar Internasional dan *Twitter* karena kurang diminati oleh mahasiswa. Selanjutnya, gambar 4.10 merupakan grafik fasilitas ITS IO yang digunakan oleh mahasiswa. Fasilitas yang disediakan dapat melalui media *website*, *facebook*, *twitter*, maupun kantor ITS IO.



Gambar 4.10 Grafik Fasilitas ITS IO yang Digunakan oleh Mahasiswa Reguler

Gambar 4.10 menunjukkan bahwa fasilitas ITS IO yang banyak digunakan oleh mahasiswa reguler adalah *website* ITS IO dan *Facebook* ITS IO sehingga diperlukan pemusatan pelayanan melalui *website* dan *Facebook*. Selanjutnya gambar 4.11 merupakan grafik alasan responden menggunakan layanan dari ITS IO.



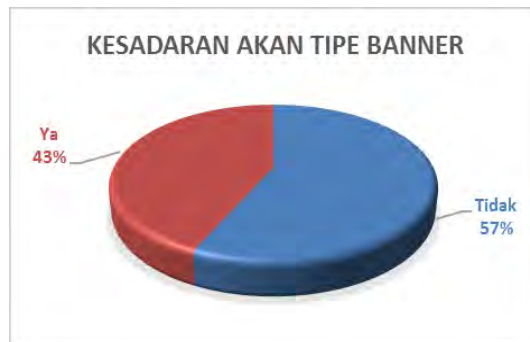
Gambar 4.11 Grafik Alasan Mahasiswa Reguler Menggunakan Layanan ITS IO

Gambar 4.11 memberi informasi bahwa 40% responden menggunakan layanan ITS IO untuk memperoleh informasi *study abroad*/program internasional. Selain itu, 38% responden memilih informasi yang juga banyak diminati adalah internasionalisasi sehingga diperlukan pemusatan informasi program internasional

dan wawasan internasional. Sedangkan mahasiswa yang menggunakan layanan pengajuan bantuan dana untuk program internasional masih sedikit. Sehingga diperlukan sosialisasi kepada mahasiswa bahwa mahasiswa dapat mengajukan proposal bantuan dana kepada ITS melalui ITS IO bila dibutuhkan untuk mengikuti program internasional di luar negeri.

4.1.3 Pendapat Mahasiswa ITS Terhadap Grand Sosialisasi

Grand sosialisasi internasionalisasi dilakukan oleh ITS IO dengan pemasangan *banner* di area kampus Sukolilo ITS. Beberapa pertanyaan telah diajukan untuk mengetahui pendapat mahasiswa ITS terhadap hal tersebut sehingga dapat menjadi evaluasi bagi ITS IO. Gambar 4.12 merupakan grafik kesadaran responden akan tipe *banner* yang ada di area kampus.



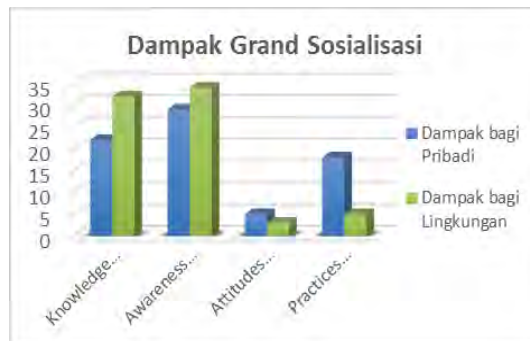
Gambar 4.12 Grafik Kesadaran Mahasiswa akan Tipe Banner

Gambar 4.12 menunjukkan bahwa 57% responden tidak menyadari adanya perbedaan tipe *banner* yang ada di area kampus. Hal tersebut memberikan informasi bahwa perbedaan tipe *banner* kurang menonjol sehingga belum diketahui oleh 57% mahasiswa di ITS. Gambar 4.13 merupakan tipe *banner* yang termenarik menurut responden. Ada 4 jenis *banner* Grand Sosialisasi ITS IO yaitu kuning (ITS *figure*), biru (internasionalisasi), pink (kegiatan ITS IO), hijau (informasi internal ITS).



Gambar 4.13 Grafik Termenarik Menurut Mahasiswa

Gambar 4.13 menunjukkan bahwa menurut mahasiswa, banner yang menarik adalah warna biru yang bertemakan internasionalisasi dan kuning yaitu testimoni dari civitas akademika ITS. Sedangkan tipe banner *pink* yaitu kegiatan ITS IO dan hijau yaitu informasi internal ITS kurang menarik minat responden. Gambar 4.14 merupakan grafik dampak Grand Sosialisasi bagi pribadi responden dan bagi lingkungan.



Gambar 4.14 Grafik Dampak Grand Sosialisasi

Gambar 4.14 memberikan informasi bahwa dampak bagi pribadi responden tertinggi adalah pada tahap *awareness* yang berarti responden menyadari bahwa pengetahuan tersebut penting. Namun 22 responden yang beranggapan bahwa Grand Sosialisasi ITS IO hanya memberikan dampak pada tahap *knowledge* yang

berarti informasi tersebut hanya sebagai tambahan pengetahuan. Sedangkan responden yang memilih dampak tahap *attitudes* masih sebagian kecil, akan tetapi responden yang memilih tahap *practices* cukup banyak yaitu 18 responden. Sedangkan menurut responden, dampak Grand Sosialisasi bagi civitas akademika ITS di sekitar responden sebagian besar terkena dampak pada level *knowledge* dan *awareness*. Gambar 4.15 merupakan grafik pendapat mahasiswa apakah *banner* mengganggu pemandangan.



Gambar 4.15 Grafik Pendapat Mahasiswa terhadap *Banner* sebagai Pengganggu Pemandangan

Gambar 4.15 menginformasikan bahwa 3% responden menganggap *banner* yang ada di area kampus justru menjadi gangguan terhadap pemandangan kampus. Responden menyampaikan bahwa karena terdapat beberapa *banner* yang rusak dan kurang terawat sehingga diperlukan perawatan yang lebih baik agar *banner* tidak menjadi pengganggu pemandangan kampus dan berfungsi kembali menjadi informasi bagi civitas akademika ITS.

4.2 Perbedaan antara Ekspektasi dan Persepsi Mahasiswa ITS Terhadap Pelayanan ITS IO

Perbedaan antara ekspektasi dan persepsi diketahui untuk menunjukkan adanya gap sehingga kualitas pelayanan perlu ditingkatkan. Namun terlebih dahulu perlu dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas untuk mengetahui apakah atribut-atribut yang digunakan pada masing-masing variabel telah valid dan reliabel untuk digunakan pada analisis selanjutnya. Berikut hasil analisis dan pengujian untuk mengetahui perbedaan antara ekspektasi dan persepsi mahasiswa ITS terhadap pelayanan ITS IO.

4.2.1 Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dilakukan pada data ekspektasi dan persepsi mahasiswa terhadap pelayanan ITS IO secara umum menggunakan hipotesis awal data tidak valid dan hipotesis alternatif data valid. Keputusan tolak hipotesis awal jika $r > 0,1710$. Tabel 4.1 merupakan hasil uji validitas pelayanan ITS IO secara umum.

Tabel 4.1 Uji Validitas Persepsi Terhadap Pelayanan ITS IO

Variabel	r	Validitas	Variabel	r	Validitas
EX1	0.672	Valid	PX1	0.623	Valid
EX2	0.681	Valid	PX2	0.595	Valid
EX3	0.651	Valid	PX3	0.559	Valid
EX4	0.617	Valid	PX4	0.403	Valid
EX5	0.694	Valid	PX5	0.623	Valid
EX6	0.686	Valid	PX6	0.601	Valid
EX7	0.554	Valid	PX7	0.486	Valid
EX8	0.545	Valid	PX8	0.415	Valid
EX9	0.634	Valid	PX9	0.660	Valid
EX10	0.714	Valid	PX10	0.681	Valid
EX11	0.758	Valid	PX11	0.741	Valid
EX12	0.759	Valid	PX12	0.535	Valid
EX13	0.682	Valid	PX13	0.740	Valid
EX14	0.756	Valid	PX14	0.783	Valid
EX15	0.821	Valid	PX15	0.731	Valid
EX16	0.817	Valid	PX16	0.727	Valid
EX17	0.829	Valid	PX17	0.777	Valid
EX18	0.821	Valid	PX18	0.701	Valid
EX19	0.814	Valid	PX19	0.734	Valid
EX20	0.729	Valid	PX20	0.714	Valid
EX21	0.768	Valid	PX21	0.646	Valid
EX22	0.735	Valid	PX22	0.698	Valid
EX23	0.772	Valid	PX23	0.683	Valid
EX24	0.760	Valid	PX24	0.725	Valid
EX25	0.814	Valid	PX25	0.777	Valid
EX26	0.761	Valid	PX26	0.701	Valid

Tabel 4.1 menunjukkan bahwa seluruh variabel yang digunakan terhadap pelayanan ITS IO secara umum telah valid untuk dilakukan pada analisis selanjutnya.

Selanjutnya pengujian validitas dilakukan pada data ekspektasi dan persepsi mahasiswa terhadap Grand Sosialisasi ITS IO menggunakan hipotesis awal adalah data tidak valid dan hipotesis alternatif yaitu data valid dengan keputusan tolak hipotesis awal jika total responden 74 dan $r > 0,2257$. Tabel 4.2 menunjukkan rangkuman hasil uji validitas terhadap Grand Sosialisasi ITS IO.

Tabel 4.2 Uji Validitas Persepsi Terhadap Grand Sosialisasi ITS IO

Variabel	r	Validitas	Variabel	r	Validitas
EA1	0.753	Valid	PA1	0.513	Valid
EA2	0.800	Valid	PA2	0.710	Valid
EA3	0.762	Valid	PA3	0.816	Valid
EA4	0.729	Valid	PA4	0.572	Valid
EA5	0.753	Valid	PA5	0.726	Valid
EA6	0.805	Valid	PA6	0.755	Valid
EA7	0.693	Valid	PA7	0.588	Valid

Tabel 4.2 memberi informasi bahwa seluruh variabel yang digunakan terhadap pelayanan ITS IO secara umum telah valid untuk dilakukan pada analisis selanjutnya.

Selanjutnya pengujian validitas dilakukan pada data ekspektasi dan persepsi mahasiswa terhadap GCW ITS IO menggunakan hipotesis awal adalah data tidak valid dan hipotesis alternatif yaitu data valid dengan keputusan tolak hipotesis awal jika total responden 43 dan $r > 0,3008$. Tabel 4.3 menunjukkan rangkuman hasil uji validitas terhadap GCW ITS IO.

Tabel 4.3 Uji Validitas Persepsi Terhadap GCW ITS IO

Variabel	r	Validitas	Variabel	r	Validitas
EB1	0.624	Valid	PB1	0.354	Valid
EB2	0.773	Valid	PB2	0.471	Valid
EB3	0.776	Valid	PB3	0.526	Valid

Tabel 4.3 Uji Validitas Persepsi Terhadap GCW ITS IO (lanjutan)

Variabel	r	Validitas	Variabel	r	Validitas
EB4	0.717	Valid	PB4	0.224	Tidak
EB5	0.777	Valid	PB5	0.594	Valid
EB6	0.652	Valid	PB6	0.415	Valid
EB7	0.752	Valid	PB7	0.427	Valid
EB8	0.680	Valid	PB8	0.482	Valid
EB9	0.778	Valid	PB9	0.578	Valid
EB10	0.657	Valid	PB10	0.487	Valid
EB11	0.543	Valid	PB11	0.491	Valid
EB12	0.432	Valid	PB12	0.276	Tidak
EB13	0.711	Valid	PB13	0.529	Valid
EB14	0.764	Valid	PB14	0.518	Valid
EB15	0.745	Valid	PB15	0.603	Valid
EB16	0.845	Valid	PB16	0.469	Valid
EB17	0.741	Valid	PB17	0.393	Valid
EB18	0.848	Valid	PB18	0.536	Valid
EB19	0.836	Valid	PB19	0.709	Valid
EB20	0.884	Valid	PB20	0.642	Valid
EB21	0.835	Valid	PB21	0.691	Valid
EB22	0.646	Valid	PB22	0.640	Valid
EB23	0.663	Valid	PB23	0.562	Valid

Tabel 4.3 menginformasikan bahwa terdapat 2 variabel yang tidak valid yaitu PB4 (kebersihan tempat penyelenggaraan) dan PB12 (memicu keinginan bagi peserta untuk menggali materi lebih dalam) sehingga analisis selanjutnya tidak menggunakan kedua variabel tersebut dan menggunakan 21 variabel yang valid. Kemudian dilakukan pengujian validitas pada 21 variabel tersebut dan menghasilkan seluruh variabel telah valid.

Pengujian validitas dilakukan pada data ekspektasi dan persepsi mahasiswa asing terhadap kegiatan untuk mahasiswa asing, hipotesis awal adalah data tidak valid dan hipotesis alternatif yaitu data valid dengan keputusan tolak hipotesis awal jika total

responden 23 dan $r > 0,4132$. Tabel 4.4 menunjukkan hasil uji validitas data kegiatan untuk mahasiswa asing.

Tabel 4.4 Uji Validitas Persepsi Terhadap Kegiatan Mahasiswa Asing

Variabel	r	Validitas	Variabel	r	Validitas
EC1	0.850	Valid	PC1	0.841	Valid
EC2	0.896	Valid	PC2	0.730	Valid
EC3	0.865	Valid	PC3	0.635	Valid
EC4	0.871	Valid	PC4	0.699	Valid
EC5	0.708	Valid	PC5	0.409	Tidak
EC6	0.831	Valid	PC6	0.573	Valid
EC7	0.786	Valid	PC7	0.612	Valid
EC8	0.868	Valid	PC8	0.544	Valid
EC9	0.862	Valid	PC9	0.590	Valid
EC10	0.908	Valid	PC10	0.739	Valid
EC11	0.886	Valid	PC11	0.826	Valid
EC12	0.869	Valid	PC12	0.738	Valid
EC13	0.926	Valid	PC13	0.868	Valid
EC14	0.828	Valid	PC14	0.415	Valid
EC15	0.865	Valid	PC15	0.760	Valid
EC16	0.896	Valid	PC16	0.598	Valid
EC17	0.871	Valid	PC17	0.718	Valid
EC18	0.891	Valid	PC18	0.690	Valid
EC19	0.919	Valid	PC19	0.649	Valid
EC20	0.875	Valid	PC20	0.764	Valid
EC21	0.899	Valid	PC21	0.670	Valid
EC22	0.846	Valid	PC22	0.779	Valid
EC23	.860	Valid	PC23	0.781	Valid
EC24	.795	Valid	PC24	0.632	Valid
EC25	.752	Valid	PC25	0.698	Valid
EC26	.802	Valid	PC26	0.780	Valid
EC27	.630	Valid	PC27	0.506	Valid
EC28	.835	Valid	PC28	0.581	Valid

Tabel 4.4 menunjukkan bahwa terdapat 1 variabel yang tidak valid yaitu PB5 (*Airport pick up on first time arrival*) sehingga analisis selanjutnya tidak menggunakan variabel tersebut dan menggunakan 27 variabel yang valid. Kemudian dilakukan pengujian validitas pada 27 variabel tersebut dan menghasilkan seluruh variabel telah valid.

Uji reliabilitas dilakukan pada data ekspektasi dan persepsi mahasiswa untuk mengetahui keandalan dari data tersebut. Tabel 4.5 merupakan rangkuman reliabilitas dari masing-masing data.

Tabel 4.5 Uji Reliabilitas Persepsi Mahasiswa

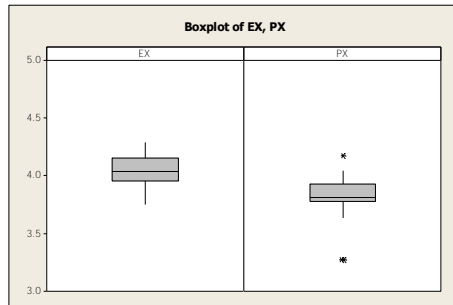
Data	<i>Cronbach's Alpha</i>	
	Ekspektasi	Persepsi
Pelayanan ITS IO	0.967	0.953
Grand Sosialisasi	0.920	0.877
Pelayanan GCW	0.965	0.902
Pelayanan Mahasiswa Asing	0.986	0.960

Tabel 4.5 memberi informasi bahwa nilai reliabilitas dari keseluruhan sangat reliabel yaitu lebih dari 0,81 dan handal untuk digunakan pada analisis selanjutnya.

4.2.2 Rata-rata Ekspektasi dan Persepsi Mahasiswa ITS Terhadap Pelayanan ITS IO

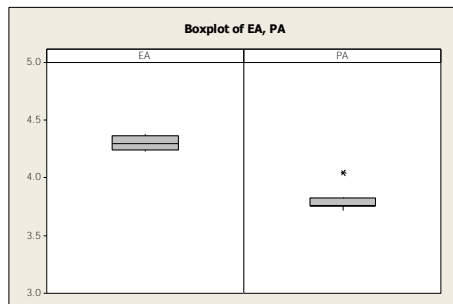
Rata-rata ekspektasi dan persepsi mahasiswa ITS terhadap pelayanan ITS IO yaitu pelayanan secara umum, Grand Sosialisasi, GCW, dan kegiatan untuk mahasiswa asing adalah 4.223 untuk ekspektasi dan 3.893 untuk persepsi.

Di bawah ini adalah *boxplot* rata-rata setiap atribut pada masing-masing variabel pelayanan ITS IO baik ekspektasi maupun persepsi mahasiswa ITS terhadap pelayanan ITS IO yaitu secara umum, Grand Sosialisasi, GCW, dan kegiatan untuk mahasiswa asing. *Boxplot* dapat memberikan gambaran mengenai perbedaan antara ekspektasi dan persepsi mahasiswa ITS. Gambar 4.16 merupakan *boxplot* pendapat mahasiswa terhadap pelayanan ITS IO secara umum.



Gambar 4.16 *Boxplot* Pendapat Mahasiswa Terhadap Pelayanan ITS IO

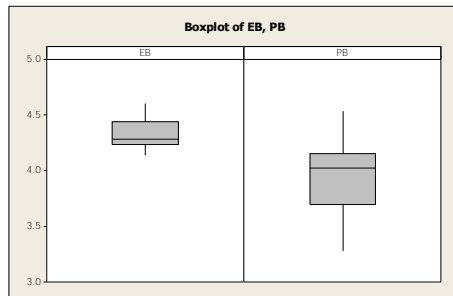
Gambar 4.16 memberikan informasi bahwa terdapat perbedaan antara ekspektasi dan persepsi mahasiswa terhadap pelayanan ITS IO secara umum dengan rata-rata ekspektasi adalah 4.0443 dan persepsi adalah 3.8126 yang menunjukkan bahwa mahasiswa cukup puas mendekati puas akan pelayanan ITS IO. Pada kolom persepsi, terdapat 2 variabel yang *outlier* yaitu persepsi variabel ke-4 (kebersihan kantor ITS IO) dengan nilai 4.174 yang sangat tinggi dan variabel ke-7 (*Layout website* yang menarik) dengan nilai 3,273 yang sangat rendah. Gambar 4.17 merupakan *boxplot* pendapat mahasiswa terhadap Grand Sosialisasi.



Gambar 4.17 *Boxplot* Pendapat Mahasiswa Terhadap Grand Sosialisasi

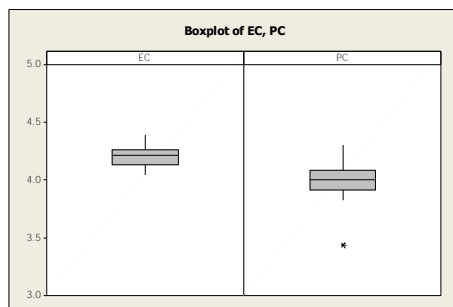
Gambar 4.17 menunjukkan bahwa terdapat perbedaan yang cukup jauh antara ekspektasi dan persepsi mahasiswa terhadap

Grand Sosialisasi dengan rata-rata ekspektasi adalah 4.3069 dan persepsi adalah 3.8051 yang menunjukkan bahwa mahasiswa cukup puas mendekati puas akan Grand Sosialisasi ITS IO. Pada kolom persepsi, terdapat 1 variabel yang *outlier* yaitu persepsi variabel ke-3 (informasi yang disampaikan memberikan tambahan pengetahuan) dengan nilai 4.041 yang sangat tinggi. Gambar 4.18 merupakan *boxplot* pendapat mahasiswa terhadap GCW.



Gambar 4.18 *Boxplot* Pendapat Mahasiswa Terhadap GCW

Gambar 4.18 menginformasikan bahwa terdapat perbedaan antara ekspektasi dan persepsi mahasiswa terhadap pelayanan ITS IO secara umum dengan rata-rata ekspektasi adalah 4.3313 dan persepsi adalah 3.9822 yang menunjukkan bahwa mahasiswa cukup puas mendekati puas akan pelayanan GCW. Gambar 4.19 merupakan *boxplot* pendapat mahasiswa terhadap kegiatan untuk mahasiswa asing.



Gambar 4.19 *Boxplot* Pendapat Mahasiswa Terhadap Kegiatan untuk Mahasiswa Asing

Gambar 4.19 memberikan informasi bahwa terdapat perbedaan antara ekspektasi dan persepsi mahasiswa terhadap kegiatan untuk mahasiswa asing dengan rata-rata ekspektasi adalah 4.2076 dan persepsi adalah 3.9807 yang menunjukkan bahwa mahasiswa cukup puas mendekati puas akan pelayanan ITS IO untuk mahasiswa asing. Pada kolom persepsi, terdapat 1 variabel yang *outlier* yaitu persepsi variabel ke-10 (*Comfort of foreign students' dormitory*) dengan nilai 3.435 yang sangat rendah.

4.2.3 Uji Perbedaan Antara Ekspektasi dan Persepsi Mahasiswa ITS Terhadap Pelayanan ITS IO

Uji data berpasangan pada penelitian ini dilakukan untuk menguji apakah terdapat perbedaan antara persepsi dan ekspektasi dari pelanggan berdasarkan variabel/atribut yang digunakan. Tabel 4.6 merupakan hasil pengujian t berpasangan pada masing-masing variabel. Hipotesis awal pengujian ini adalah ekspektasi variabel tidak berbeda signifikan dengan dengan persepsi variabel dan menggunakan taraf signifikan 5%.

Tabel 4.6 Hasil Uji t Berpasangan

Variabel	Rata-rata Perbedaan	t	df	t tabel	P-value
EX - PX	0.231643	8.217	25	2.060	0.000
EA - PA	0.501931	13.697	6	2.447	0.000
EB - PB	0.348837	6.737	20	2.086	0.000
EC - PC	0.227053	7.092	26	2.056	0.000

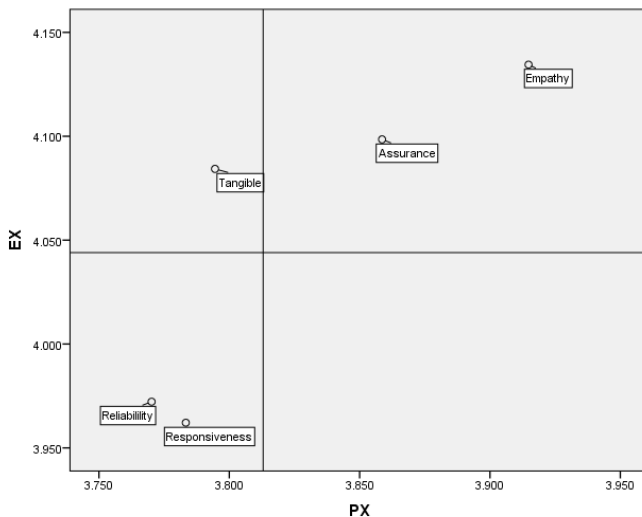
Tabel 4.6 menginformasikan bahwa masing-masing variabel memiliki rata-rata perbedaan, dan yang paling tinggi adalah pada variabel A yaitu Grand Sosialisasi. Uji memberikan keputusan Tolak H_0 pada masing-masing variabel karena $t > t_{\text{tabel}}$ dan $p\text{-value} < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan terdapat perbedaan yang signifikan antara ekspektasi dan persepsi pada masing-masing variabel.

4.3 Kepuasan Mahasiswa ITS Terhadap Pelayanan ITS IO

Berdasarkan hasil pengujian sebelumnya diketahui bahwa terdapat perbedaan antara layanan yang diharapkan (ekspektasi) dan yang dirasakan oleh mahasiswa (persepsi). Berikut ini hasil analisis dengan menggunakan *Index Performance Analysis* (IPA) yaitu diagram kartesius berdasarkan 5 dimensi kualitas maupun masing-masing variabel.

4.3.1 Kepuasan Terhadap Pelayanan ITS IO Secara Umum

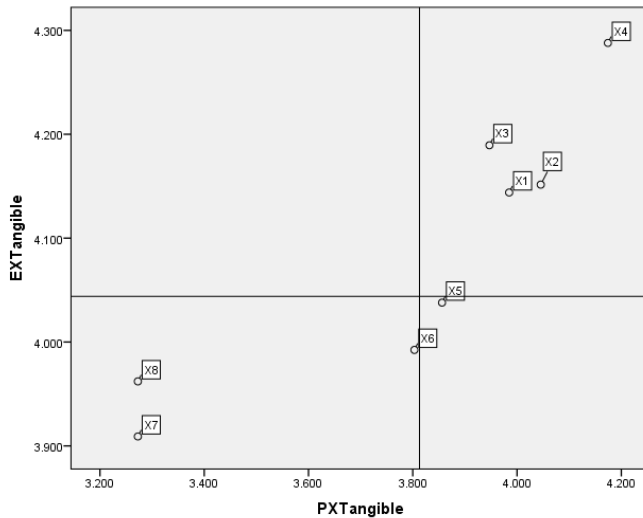
Ekspektasi dan persepsi terhadap pelayanan ITS IO secara umum dibagi berdasarkan 5 dimensi kualitas yaitu *tangible*, *assurance*, *reliability*, *responsiveness*, dan *empathy*. Gambar 4.20 merupakan diagram kartesius 5 dimensi pelayanan ITS IO.



Gambar 4.20 Diagram Kartesius 5 Dimensi Pelayanan ITS IO

Gambar 4.20 menunjukkan bahwa dimensi *tangible* yang perlu menjadi prioritas utama untuk peningkatan kualitas karena ekspektasi yang tinggi namun tidak seiring dengan persepsi yang tinggi pula. Sedangkan dimensi *reliability* dan *responsiveness* dapat dikategorikan prioritas rendah karena ekspektasi dan per-

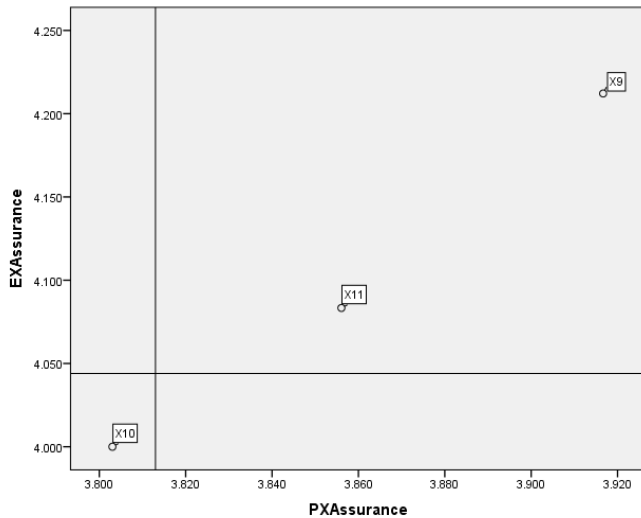
sepsi rendah namun tetap perlu dilakukan peningkatan kualitas. Dimensi *assurance* dan *empathy* merupakan dimensi yang kualitasnya perlu dipertahankan karena baik ekspektasi maupun persepsi memiliki nilai yang tinggi. Gambar 4.21 merupakan diagram kartesius variabel pelayanan ITS IO dimensi *tangible*.



Gambar 4.21 Diagram Kartesius Pelayanan ITS IO Dimensi *Tangible*

Gambar 4.21 memberikan informasi bahwa variabel X1 (tata letak kantor), X2 (ruang tunggu), X3 (brosur universitas luar negeri), dan X4 (kebersihan kantor) perlu dipertahankan karena baik ekspektasi maupun persepsi memiliki nilai yang tinggi. Hal tersebut menunjukkan bahwa mahasiswa berpendapat ruang kantor ITS IO memiliki tata letak yang sesuai, ruang tunggu yang nyaman, tersedia brosur dan profil universitas luar negeri yang lengkap, dan bersih sehingga memenuhi ekspektasi mahasiswa. Variabel X5 (penampilan karyawan dan *volunteer*) dapat dikategorikan berlebihan karena nilai ekspektasi yang rendah namun nilai persepsi tinggi. Hal tersebut menunjukkan bahwa mahasiswa menganggap ITS IO memiliki karyawan dan *volunteer* yang penampilan rapi dan profesional. Sedangkan variabel X6

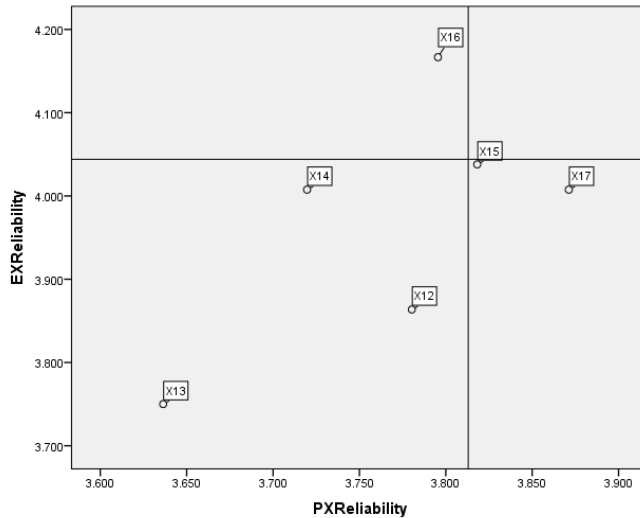
(kelengkapan fasilitas), X7 (*layout website*), dan X8 (kemudahan akses *website*) perlu menjadi prioritas rendah untuk peningkatan karena persepsi yang masih rendah meskipun ekspektasi yang juga rendah. Mahasiswa menganggap fasilitas yang disediakan kurang lengkap, selain itu *layout website* ITS IO kurang menarik dan sulit untuk mengakses *website* melalui berbagai media khususnya *smartphone*. Gambar 4.22 merupakan diagram kartesius variabel pelayanan ITS IO dimensi *assurance*.



Gambar 4.22 Diagram Kartesius Pelayanan ITS IO Dimensi *Assurance*

Gambar 4.22 menginformasikan bahwa variabel X10 (karyawan dan *volunteer* yang membangkitkan kepercayaan pelanggan atas pelayanan yang diberikan) perlu menjadi prioritas rendah untuk peningkatan karena persepsi yang masih rendah meskipun dengan ekspektasi yang rendah pula. Mahasiswa ITS menganggap bahwa karyawan dan *volunteer* kurang membangkitkan kepercayaan pelanggan atas pelayanan yang diberikan sehingga perlu ditingkatkan. Sedangkan variabel X9 (ketepatan informasi) dan X11 (pengetahuan karyawan dan *volunteer* dalam memberikan pelayanan) perlu dipertahankan karena baik ekspektasi maupun

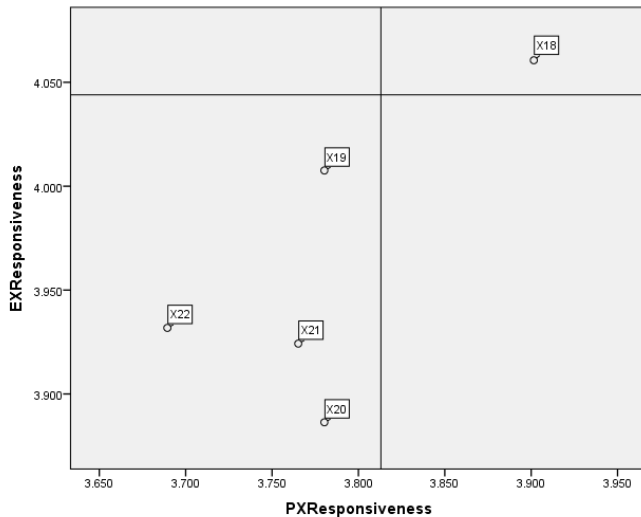
persepsi memiliki nilai yang tinggi. Hal tersebut menunjukkan mahasiswa ITS berpendapat bahwa karyawan dan *volunteer* ITS IO telah memberikan informasi yang tepat sesuai dengan ekspektasi mahasiswa dan memiliki pengetahuan yang cukup dalam memberikan pelayanan. Gambar 4.23 merupakan diagram kartesius variabel pelayanan ITS IO dimensi *reliability*.



Gambar 4.23 Diagram Kartesius Pelayanan ITS IO Dimensi *Reliability*

Gambar 4.23 memberikan informasi bahwa variabel X16 (mengusahakan pelanggan tetap terinformasi) perlu menjadi prioritas utama karena ekspektasi yang tinggi tidak diiringi dengan persepsi yang tinggi pula. Hal tersebut menunjukkan bahwa mahasiswa menganggap karyawan ITS IO kurang mengusahakan pelanggan agar tetap terinformasi meskipun ekspektasi mahasiswa terhadap hal tersebut tinggi. Sedangkan prioritas rendah adalah X12 (ketepatan waktu buka kantor), variabel X13 (ketergantungan dalam melayani), dan X14 (ketersediaan karyawan saat dibutuhkan) karena persepsi yang rendah sehingga perlu ada peningkatan. Mahasiswa ITS berpendapat bahwa kantor ITS IO kurang tepat waktu saat buka, masih tergantung dalam mela-

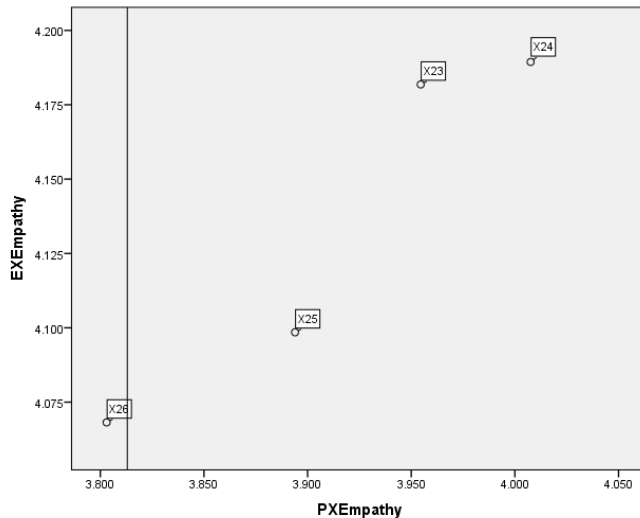
yani dan karyawan yang sulit untuk ditemui saat dibutuhkan. ITS IO memiliki 2 staf *part-time* yang tidak selalu berada di kantor sehingga tidak selalu sedia untuk ditemui. Variabel variabel X15 (pelayanan sesuai janji) dan X17 (pelayanan yang tepat) dapat dikategorikan berlebihan karena persepsi lebih tinggi dari pada ekspektasi. Hal tersebut menunjukkan bahwa mahasiswa menganggap ITS IO telah memberikan pelayanan sesuai janji dan memberikan pelayanan yang tepat kepada mahasiswa, meskipun ekspektasi mahasiswa tidak tinggi. Gambar 4.24 merupakan diagram kartesius variabel pelayanan ITS IO dimensi *responsiveness*.



Gambar 4.24 Diagram Kartesius Pelayanan ITS IO Dimensi *Responsiveness*

Gambar 4.24 menunjukkan bahwa variabel X19 (kesiapan menanggapi permintaan), X20 (ketanggapan mengangkat telepon), X21 (ketanggapan merespon *e-mail*) dan X22 (ketanggapan merespon media sosial) dapat dikategorikan dalam prioritas rendah karena persepsi yang rendah sehingga masih perlu peningkatan meskipun ekspektasi yang rendah. Mahasiswa berpendapat

ITS IO kurang siap dalamanggapi permintaan, mengangkat telepon, merespon email, dan media sosial. Selain itu, variabel X18 (keinginan untuk membantu) adalah variabel yang perlu dipertahankan karena nilai ekspektasi yang tinggi telah sebanding dengan persepsi yang tinggi. Menurut mahasiswa ITS, karyawan dan *volunteer* memiliki keinginan untuk membantu yang tinggi sesuai dengan ekspektasi mahasiswa. Gambar 4.24 merupakan diagram kartesius variabel pelayanan ITS IO dimensi *emphaty*.



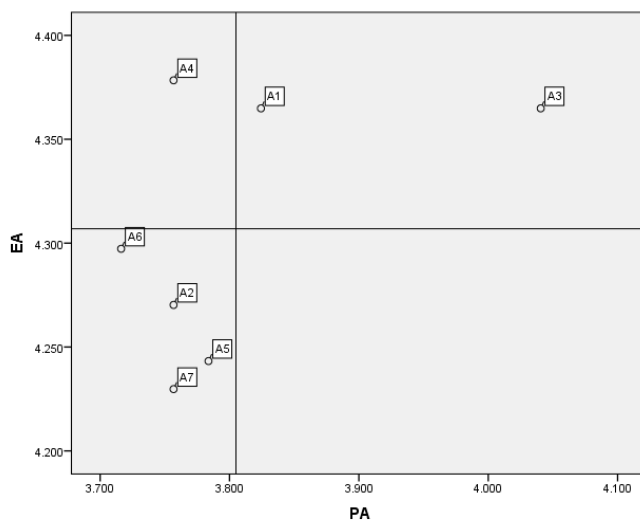
Gambar 4.25 Diagram Kartesius Pelayanan ITS IO Dimensi *Empahy*

Gambar 4.25 memberikan informasi bahwa variabel X26 (pemahaman akan kebutuhan mahasiswa) perlu menjadi prioritas utama untuk peningkatan karena persepsi yang rendah dan ekspektasi tinggi. Mahasiswa berpendapat bahwa karyawan dan *volunteer* ITS IO kurang memahami kebutuhan mahasiswa sehingga perlu ada peningkatan kualitas dengan lebih memahami kebutuhan mahasiswa. Sedangkan variabel X23 (keramahan), X24 (kesopanan), dan X25 (karyawan dan *volunteer* memberikan perhatian penuh selama melayani) adalah variabel yang perlu dipertahankan karena memiliki nilai tinggi baik ekspektasi maupun

persepsi. Mahasiswa ITS berpendapat karyawan dan *volunteer* ITS IO telah memberikan pelayanan dengan memberi perhatian penuh, dengan ramah, dan sopan sesuai dengan ekspektasi mahasiswa ITS.

4.3.2 Kepuasan Terhadap Grand Sosialisasi

Ekspektasi dan persepsi mahasiswa pada 7 variabel terhadap Grand Sosialisasi ITS IO dapat dilihat pada gambar 4.26.



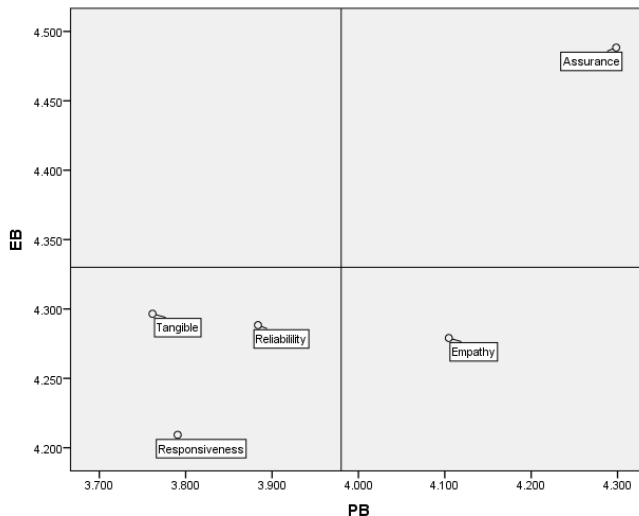
Gambar 4.26 Diagram Kartesius Pendapat Mahasiswa Terhadap Grand Sosialisasi

Gambar 4.26 memberikan informasi bahwa variabel yang menjadi prioritas utama adalah A4 (informasi yang menarik minat mahasiswa memiliki semangat internasionalisasi) karena memiliki persepsi yang sangat rendah dibanding dengan ekspektasi yang sangat tinggi. Mahasiswa ITS berpendapat bahwa informasi yang disampaikan dalam *banner* belum menarik minat mahasiswa agar memiliki semangat internasionalisasi. Sedangkan prioritas rendah adalah A2 (pemahaman responden), A5 (desain), A6 (kemudahan untuk dibaca), dan A7 (kemudahan untuk dilihat)

karena persepsi yang rendah sehingga perlu peningkatan meskipun ekspektasi tidak tinggi pula. Mahasiswa berpendapat civitas akademika kurang sepenuhnya memahami informasi yang disampaikan. Selain itu, desain *banner* perlu ditingkatkan agar menarik dan mudah untuk dilihat serta mudah untuk dibaca. Variabel A1 (pengetahuan responden akan Grand Sosialisasi) dan A3 (informasi menambah pengetahuan) perlu dipertahankan karena ekspektasi yang tinggi diiringi dengan persepsi yang tinggi. Mahasiswa berpendapat bahwa civitas akademika cukup mengetahui keberadaan Grand Sosialisasi ITS IO sesuai dengan ekspektasi. Mahasiswa juga berpendapat bahwa informasi yang disampaikan dapat menambah pengetahuan civitas akademika ITS.

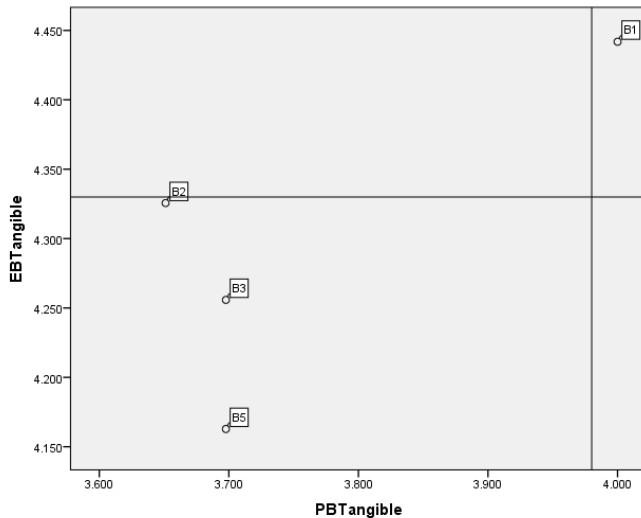
4.3.3 Kepuasan Terhadap *Global Competency Workshop*

Ekspektasi dan persepsi terhadap GCW dibagi berdasarkan 5 dimensi kualitas yaitu *tangible*, *assurance*, *reliability*, *responsiveness*, dan *empathy*. Gambar 4.27 merupakan diagram kartesius 5 dimensi GCW.



Gambar 4.27 Diagram Kartesius 5 Dimensi Pelayanan GCW

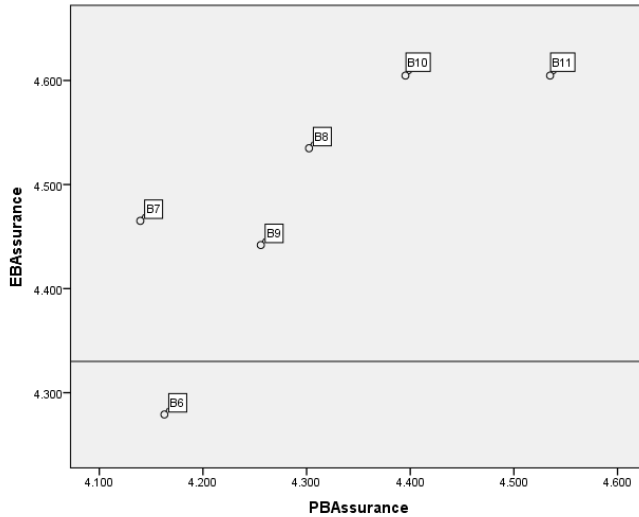
Gambar 4.27 menunjukkan bahwa dimensi yang perlu ditingkatkan dan menjadi prioritas rendah adalah dimensi *tangible*, *reliability*, dan *responsiveness* karena ekspektasi yang tidak tinggi namun memiliki nilai persepsi yang rendah sehingga perlu peningkatan. Sedangkan dimensi *assurance* perlu dipertahankan karena nilai ekspektasi yang tinggi diiringi dengan persepsi yang tinggi pula. Selain itu dimensi *empathy* dinilai berlebihan karena persepsi yang tinggi walaupun ekspektasi rendah. Gambar 4.28 merupakan diagram kartesius variabel pelayanan GCW dimensi *tangible*.



Gambar 4.28 Diagram Kartesius Pelayanan GCW Dimensi *Tangible*

Gambar 4.28 menginformasikan bahwa variabel B2 (tempat penyelenggaraan), B3 (fasilitas atau sarana prasarana), dan B5 (panitia yang berpakaian rapi dan sopan) menjadi prioritas rendah karena persepsi masih rendah sehingga perlu adanya peningkatan. Peserta GCW berpendapat bahwa tempat penyelenggaraan kurang mendukung, fasilitas sarana prasarana yang belum memadai, and panitia yang berpakaian kurang rapi dan sopan. Selain itu variabel B1 (ketersediaan informasi) adalah kualitas yang perlu diper-

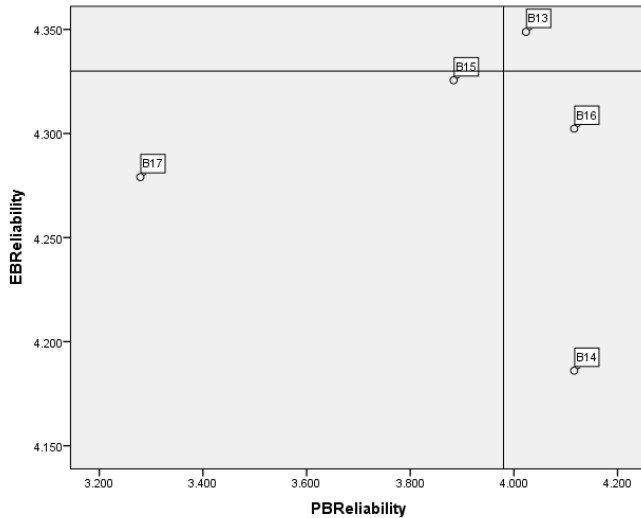
tahankan karena persepsi yang tinggi menjawab ekspektasi yang tinggi pula. Peserta GCW berpendapat informasi kegiatan ITS IO telah tersedia melalui berbagai media. Gambar 4.29 merupakan diagram kartesius pelayanan GCW dimensi *assurance*.



Gambar 4.29 Diagram Kartesius Pelayanan GCW Dimensi *Assurance*

Gambar 4.29 memberikan informasi bahwa variabel B6 (kesempatan bertanya selama *workshop*) dianggap berlebihan karena persepsi yang tinggi meskipun ekspektesi yang tidak tinggi. Peserta GCW berpendapat bahwa kesempatan yang diberikan kepada peserta untuk bertanya selama *workshop* sangat tinggi. Selain itu, variabel B7 (pengetahuan pembicara dalam menjawab pertanyaan), B8 (kesesuaian materi dengan kebutuhan), B9 (kemudahan memahami materi), B10 (kesesuaian materi dengan tren internasional), dan B11 (kebermanfaatan materi) perlu dipertahankan karena memiliki nilai ekspektasi dan persepsi yang tinggi. Peserta GCW berpendapat bahwa pembicara telah memiliki pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan, materi yang diberikan sesuai dengan kebutuhan, mudah dipahami, sesuai

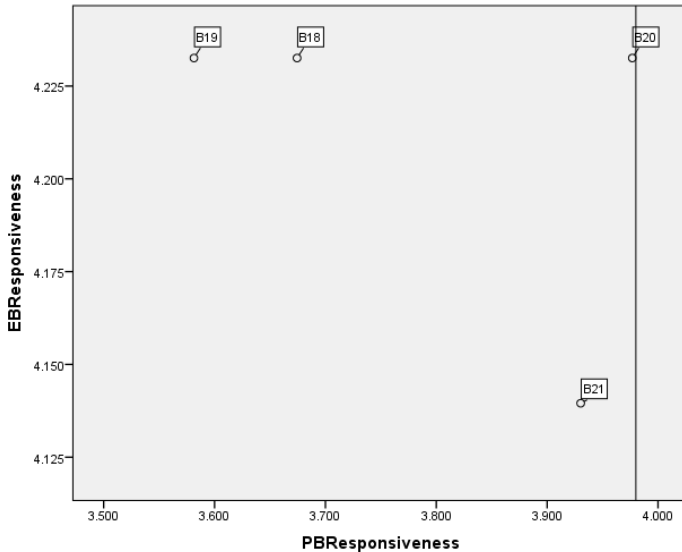
dengan tren internasional, dan bermanfaat. Gambar 4.30 merupakan diagram kartesius pelayanan GCW dimensi *reliability*.



Gambar 4.30 Diagram Kartesius Pelayanan GCW Dimensi *Reliability*

Gambar 4.30 menunjukkan bahwa variabel yang perlu ditingkatkan dan menjadi prioritas rendah adalah B15 (kesesuaian layanan saat publikasi) dan B17 (ketepatan pengalokasian waktu) karena memiliki persepsi yang rendah. Peserta GCW berpendapat bahwa layanan yang diberikan saat publikasi kurang sesuai dengan yang diterima dan pengalokasian waktu belum tepat sehingga perlu peningkatan. Selain itu variabel B13 (ketanggapan selama proses aplikasi) menjadi variabel yang perlu dipertahankan karena persepsi telah menjawab ekspektasi yang tinggi. Peserta GCW berpendapat bahwa panitia telah cukup tanggap saat aplikasi. Sedangkan variabel B14 (ketanggapan selama *workshop*) dan B16 (ketersediaan panitia saat dibutuhkan) dinilai berlebihan karena ekspektasi yang tidak tinggi namun perspesi yang tinggi. Menurut peserta GCW, ITS IO telah tanggap selama *workshop* dan tersedia saat dibutuhkan Gambar 4.30 merupakan diagram kartesius pelayanan GCW dimensi *responsiveness*. Pada dimensi *respon-*

siveness terdapat 4 atribut yaitu kecepatan penanganan selama *workshop*, mengusahakan peserta tetap terinformasikan dengan baik, keinginan untuk membantu, dan kesiapan menanggapi permintaan.

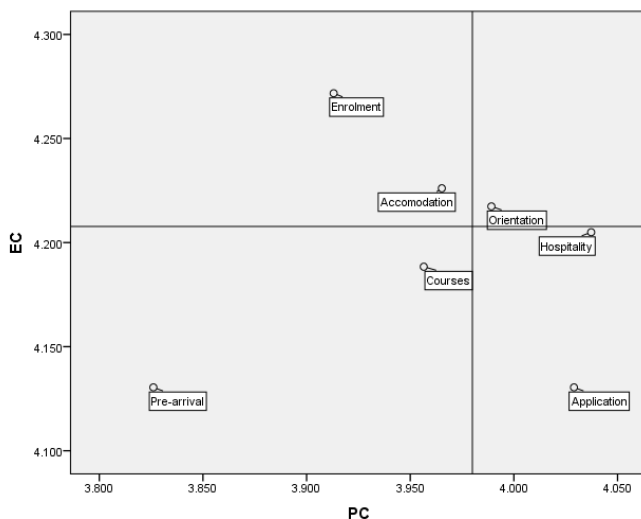


Gambar 4.31 Diagram Kartesius Pelayanan GCW Dimensi *Responsiveness*

Gambar 4.31 memberikan informasi bahwa variabel B18 (kecepatan penanganan selama *workshop*), B19 (mengusahakan peserta tetap terinformasikan dengan baik), B20 (keinginan untuk membantu), dan B21 (kesiapan menanggapi permintaan) perlu menjadi prioritas rendah karena persepsi yang rendah sehingga perlu peningkatan. Peserta GCW berpendapat bahwa panitia kurang cepat dalam menangani kebutuhan peserta selama *workshop* dan kurang mengusahakan agar peserta tetap terinformasikan dengan baik, panitia kurang memiliki keinginan untuk membantu, dan kurang siap menanggapi permintaan sehingga perlu adanya peningkatan.

4.3.4 Kepuasan Terhadap Kegiatan untuk Mahasiswa Asing

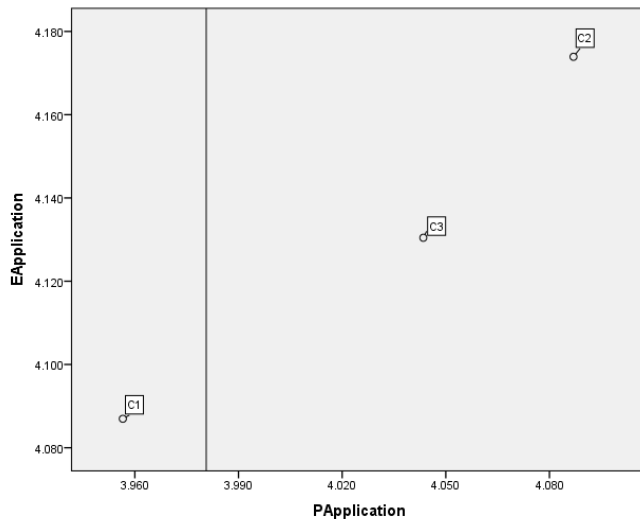
Ekspektasi dan persepsi terhadap pelayanan ITS IO untuk mahasiswa asing dibagi berdasarkan proses pelayanan yaitu *application*, *pre-arrival*, *accomodation/settlement*, *student orientation*, *enrolment and academic procedure*, *hospitality events*, dan *courses*. Gambar 4.32 merupakan diagram kartesius pelayanan untuk mahasiswa asing berdasarkan proses pelayanan.



Gambar 4.32 Diagram Kartesius Pelayanan untuk Mahasiswa Asing

Gambar 4.32 menginformasikan bahwa proses pelayanan yang perlu menjadi prioritas utama untuk peningkatan adalah *enrolment and academic procedure* dan *accommodation/settlement*. Menurut mahasiswa asing, proses *enrolment and academic procedure* dan *accommodation/settlement* kurang memuaskan dibanding dengan pelayanan yang diberikan di proses yang lain. Sedangkan prioritas lain yang rendah namun perlu ditingkatkan adalah *pre-arrival* dan *courses*. Selain itu proses yang perlu dipertahankan karena memberikan pelayanan yang baik adalah *student orientation*. Proses *hospitality divison's events* dan *application* dinilai berlebihan karena ekspektasi yang rendah namun per-

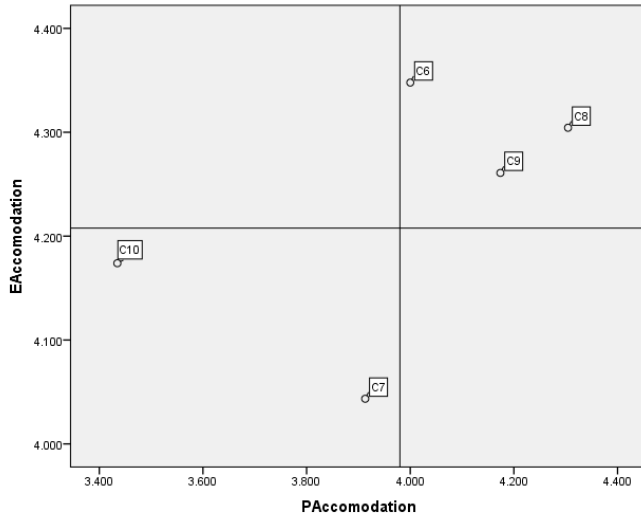
sepsi yang tinggi. Selanjutnya akan dilihat kepuasan dari atribut-atribut yang ada pada masing-masing proses pelayanan ITS IO untuk mahasiswa asing ITS. Gambar 4.33 merupakan diagram kartesius pelayanan untuk mahasiswa asing pada proses *application*. Proses tersebut terdiri dari 3 atribut yaitu ketersediaan informasi mengenai universitas, kejelasan instruksi pendaftaran, dan ketanggapan karyawan dalam melayani.



Gambar 4.33 Diagram Kartesius Pelayanan untuk Mahasiswa Asing pada Proses *Application*

Gambar 4.33 memberikan informasi bahwa variabel C1 (ketersediaan informasi mengenai universitas) perlu menjadi prioritas rendah untuk peningkatan karena memiliki persepsi yang rendah. Mahasiswa asing berpendapat informasi universitas yang diinginkan masih belum bisa diperoleh dengan mudah. Variabel C2 (kejelasan instruksi pendaftaran) dan C3 (ketanggapan karyawan) dianggap berlebihan karena memiliki persepsi yang tinggi. Mahasiswa asing berpendapat bahwa instruksi pendaftaran telah jelas dan karyawan tanggap dalam melayani selama proses pendaftaran tersebut. Gambar 4.34 merupakan diagram kartesius pe-

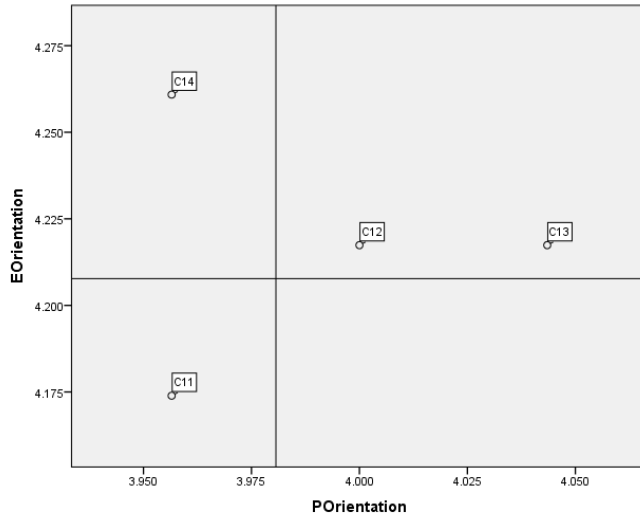
layanan untuk mahasiswa asing pada proses *accommodation/settlement*. Proses tersebut terdiri dari 5 atribut yaitu kenyamanan asrama mahasiswa, pelayanan akomodasi, ketersediaan informasi akomodasi, pelayanan imigrasi, dan keakuratan informasi yang tersedia mengenai imigrasi.



Gambar 4.34 Diagram Kartesius Pelayanan untuk Mahasiswa Asing pada Proses *Accommodation/Settlement*

Gambar 4.34 menunjukkan bahwa variabel C10 (kenyamanan asrama mahasiswa) dan C7 (pelayanan akomodasi) memiliki persepsi yang rendah dan menjadi prioritas rendah sehingga perlu peningkatan. Sedangkan variabel C6 (ketersediaan informasi akomodasi), C8 (pelayanan imigrasi), dan C9 (keakuratan informasi yang tersedia mengenai imigrasi) perlu dipertahankan karena persepsi yang baik sesuai dengan ekspektasi. Mahasiswa asing berpendapat bahwa telah tersedia informasi akomodasi dengan baik, pelayanan imigrasi yang baik, dan informasi yang disampaikan telah akurat. Gambar 4.35 merupakan diagram kartesius pelayanan untuk mahasiswa asing pada proses *student orientation*. Proses tersebut terdiri dari 4 atribut yaitu ketepatan jad-

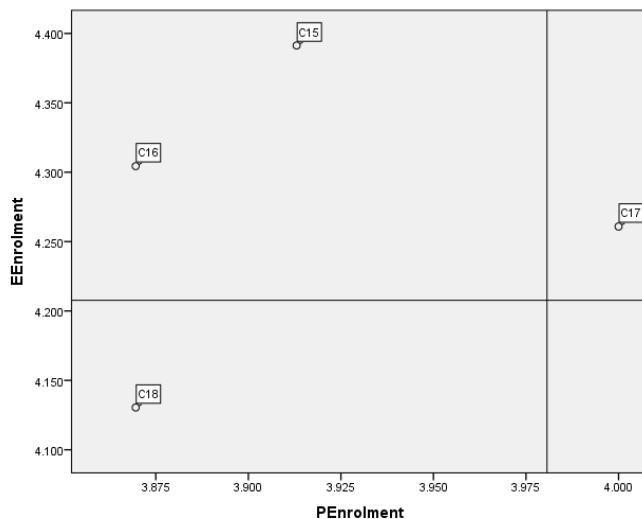
wal orientasi mahasiswa, keakuratan materi orientasi, kemudahan untuk memahami materi, dan kejelasan dari paparan yang disampaikan oleh pemateri. Materi yang diberikan pada saat student orientasi beragam yang bertujuan untuk memperkenalkan lingkungan kampus ITS baik akademik maupun non-akademik.



Gambar 4.35 Diagram Kartesius Pelayanan untuk Mahasiswa Asing pada Proses *Student Orientation*

Gambar 4.35 menginformasikan bahwa variabel C14 (ketepatan jadwal orientasi mahasiswa) perlu menjadi prioritas utama karena memiliki ekspektasi yang tinggi namun tidak dengan persepsi yang tinggi pula. Mahasiswa asing berpendapat bahwa orientasi mahasiswa berjalan kurang sesuai jadwal sehingga perlu ada peningkatan agar memenuhi ekspektasi. Sedangkan variabel C11 (keakuratan materi orientasi) perlu menjadi prioritas rendah karena persepsi yang masih rendah sehingga perlu peningkatan. Selain itu, variabel C12 (kemudahan untuk memahami materi) dan C13 (kejelasan dari paparan yang disampaikan) perlu dipertahankan karena memiliki persepsi yang tinggi sesuai dengan ekspektasi yang tinggi pula. Mahasiswa asing ber-

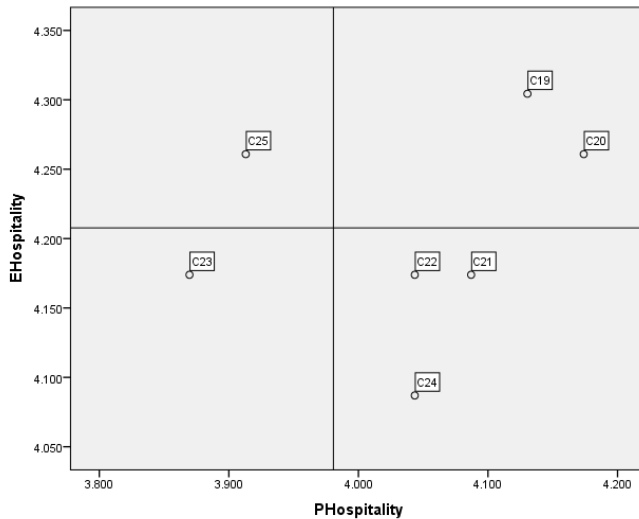
pendapat bahwa materi telah disampaikan dengan jelas dan mudah untuk dipahami dengan baik. Gambar 4.36 merupakan diagram kartesius pelayanan untuk mahasiswa asing pada proses *enrolment and academic procedure*. Proses tersebut terdiri dari 4 atribut yaitu kemudahan pemilihan mata kuliah, ketersediaan informasi daftar ulang dan prosedur akademik, kemudahan pengisian Indeks Pengajaran Dosen, dan kemudahan untuk konfirmasi mata kuliah dengan dosen wali.



Gambar 4.36 Diagram Kartesius Pelayanan untuk Mahasiswa Asing pada Proses *Enrolment and Academic Procedure*

Gambar 4.36 memberikan informasi bahwa prioritas utama adalah variabel C16 (kemudahan pemilihan mata kuliah) dan C15 (ketersediaan informasi daftar ulang dan prosedur akademik) karena memiliki persepsi yang rendah sedangkan ekspektasi tinggi. Mahasiswa asing berpendapat bahwa proses pemilihan mata kuliah sulit untuk dilakukan dan sumber informasi prosedur daftar ulang dan akademik secara keseluruhan sulit untuk diperoleh sehingga perlu adanya peningkatan dalam hal tersebut. Sedangkan variabel C18 (kemudahan pengisian Indeks Pengajaran Dosen)

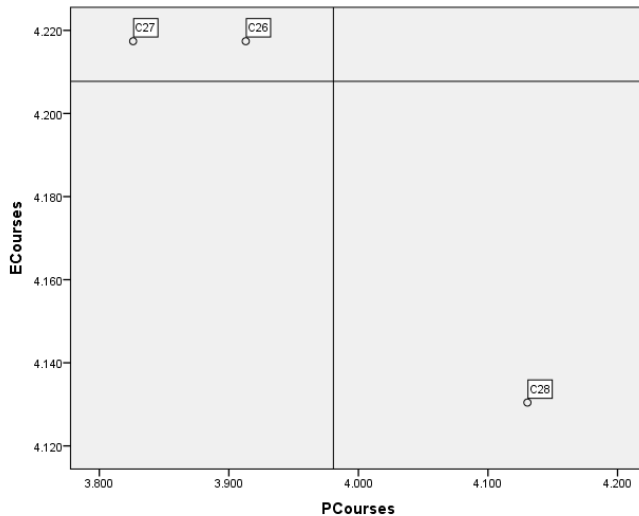
perlu menjadi prioritas rendah karena memiliki persepsi rendah sehingga memerlukan peningkatan. Selain itu, variabel C17 (kemudahan untuk konfirmasi mata kuliah dengan dosen wali) perlu dipertahankan karena persepsi yang tinggi memenuhi ekspektasi tinggi. Mahasiswa asing berpendapat bahwa proses perwalian dengan dosen wali berjalan dengan lancar. Gambar 4.37 merupakan diagram kartesius pelayanan untuk mahasiswa asing pada *hospitality events*.



Gambar 4.37 Diagram Kartesius Pelayanan untuk Mahasiswa Asing pada Proses *Hospitality Events*

Gambar 4.37 menunjukkan bahwa variabel yang perlu menjadi prioritas utama adalah C25 (dampak kegiatan bagi mahasiswa asing) karena memiliki ekspektasi yang tinggi namun tidak diiringi dengan persepsi yang tinggi pula. Mahasiswa asing berpendapat bahwa kegiatan yang diadakan belum memberikan dampak sesuai dengan keinginan mahasiswa. Sedangkan variabel yang perlu menjadi prioritas rendah adalah C23 (kesesuaian kegiatan dengan kebutuhan) karena persepsi yang rendah sehingga memerlukan peningkatan. Mahasiswa asing berpendapat bah-

wa kegiatan yang diadakan belum sesuai dengan kebutuhan mahasiswa tersebut. Selain itu, variabel C19 (kesesuaian kegiatan yang diadakan sesuai dengan yang dijanjikan) dan C20 (fasilitas yang diberikan selama kegiatan) memiliki kualitas yang perlu dipertahankan karena persepsi yang tinggi memenuhi ekspektasi yang tinggi pula. Mahasiswa asing berpendapat bahwa kegiatan yang diadakan sesuai dengan yang dijanjikan dan memberi fasilitas yang baik selama kegiatan. Sedangkan variabel C21 (ketepatan waktu kegiatan divisi *hospitality*), C22 (kelayakan tempat yang dikunjungi), dan C24 (dampak untuk masyarakat lokal) menjadi variabel yang berlebihan karena memiliki persepsi yang tinggi. Mahasiswa asing berpendapat bahwa kegiatan telah diadakan tepat waktu, mengunjungi tempat yang menarik, dan memiliki dampak positif untuk masyarakat lokal. Gambar 4.38 merupakan diagram kartesius pelayanan untuk mahasiswa asing pada proses *courses*.



Gambar 4.38 Diagram Kartesius Pelayanan untuk Mahasiswa Asing pada Proses *Courses*

Gambar 4.38 menginformasikan bahwa variabel C26 (kemudahan memperoleh informasi akademik) dan C27 (kemudahan pemahaman materi dalam kelas) perlu menjadi prioritas utama karena memiliki persepsi yang rendah namun ekspektasi yang tinggi. Mahasiswa asing berpendapat bahwa tidak mudah untuk memperoleh informasi akademik dan memahami materi dalam kelas. Kesulitan di dalam kelas tersebut dialami karena beberapa kelas diselenggarakan dengan Bahasa Indonesia dan belum semua jurusan memiliki kelas internasional sehingga mahasiswa asing mengalami kesulitan terutama dalam hal kendala bahasa tersebut. Selain itu, variabel C28 (ketersediaan bahan materi kuliah) dinilai berlebihan karena persepsi yang tinggi meskipun ekspektasi rendah. Mahasiswa asing berpendapat bahwa bahan kuliah baik buku, jurnal, artikel, dan sebagainya, yang tersedia telah mencukupi.

4.3.5 Customer Satisfaction Index (CSI)

ITS IO dapat mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa ITS IO atas pelayanan yang diberikan dengan menghitung CSI. Tabel 4.7 merupakan rangkuman perhitungan CSI IST IO.

Tabel 4.7 Customer Satisfaction Index (CSI)

Variabel	X	A	B	C
MIS	4.044	4.31	4.33	4.207
MSS	3.813	3.80	3.98	3.980
WF	0.239	0.255	0.256	0.249
WS	0.913	0.970	1.020	0.992

$$CSI = \frac{(0,913 + 0,970 + 1,020 + 0,992)}{5} \times 100\% = 77,92\%$$

CSI yang diperoleh adalah 77,92% atau dapat dikategorikan puas. Secara keseluruhan, mahasiswa ITS telah puas dengan pelayanan yang diberikan oleh ITS IO baik pelayanan sehari-hari, Grand Sosialisasi, GCW, dan pelayanan untuk mahasiswa asing dengan tingkat kepuasan 77,92%.

(halaman ini sengaja dikosongkan)

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan sebelumnya berikut ini adalah beberapa hal yang dapat disimpulkan.

1. Responden penelitian ini merupakan mahasiswa aktif ITS sebanyak 109 mahasiswa nasional dan 23 mahasiswa internasional. 94% mahasiswa nasional berasal dari *undergraduate program*, 50% mahasiswa nasional berjenis kelamin laki-laki, memiliki rata-rata IPK 3.3, dan 68% memiliki skor TOEFL lebih dari atau sama dengan 477. Selain itu, responden mahasiswa internasional 83% berasal dari *postgraduate program*, 83% berjenis kelamin laki-laki, 17% berasal dari Myanmar, dan 4 orang masing-masing berasal dari jurusan Teknik Industri dan Arsitektur. Media ITS IO yang paling banyak dipilih sebagai cara mengetahui ITS IO adalah melalui *website* yaitu 16% dan paling rendah adalah akun *Facebook* Kabar Internasional dan akun *Twitter* yaitu 8%. Fasilitas ITS IO yang paling banyak digunakan mahasiswa adalah *website*, sedangkan yang paling sedikit adalah *Twitter*. 40% mahasiswa menyampaikan bahwa alasan menggunakan layanan ITS IO untuk memperoleh informasi *study abroad*, dan alasan yang paling sedikit dipilih adalah mengajukan bantuan dana yaitu 6%. Selain itu, 57% responden tidak menyadari adanya perdedaan tipe pada *banner* Grand Sosialisasi ITS IO. Tipe banner yang menjadi pilihan terbanyak adalah biru yang bertemakan internasionalisasi dan hijau yang bertemakan informasi internal ITS menjadi pilihan tersedikit. Dampak yang paling banyak terjadi bagi pribadi masing-masing responden maupun bagi lingkungan adalah tahap *awareness* yang berarti responden menyadari bahwa pengetahuan tersebut penting. 3% persen responden menganggap bahwa *banner* Grand Sosialisasi mengganggu pemandangan karena beberapa rusak dan ku-

rang perawatan. Rata-rata ekspektasi dan persepsi mahasiswa terhadap keseluruhan pelayanan ITS IO adalah 4.223 untuk ekspektasi dan 3.893 untuk persepsi, sedangkan variabel pelayanan ITS IO secara umum adalah 4.0443 dan persepsi sebesar 3.8126, variabel Grand Sosialisasi adalah 4.3069 dan persepsi sebesar 3.8051, variabel pelayanan GCW adalah 4.3313 dan persepsi sebesar 3.9822, variabel pelayanan untuk mahasiswa internasional adalah 4.2076 dan persepsi sebesar 3.9807 yang menunjukkan bahwa secara keseluruhan mahasiswa cukup puas mendekati puas akan pelayanan untuk mahasiswa internasional namun belum memenuhi ekspektasi.

2. Uji data berpasangan menghasilkan terdapat perbedaan yang signifikan antara ekspektasi dan persepsi pada masing-masing variabel yaitu pelayanan ITS secara umum, Grand Sosialisasi, GCW, dan kegiatan untuk mahasiswa internasional.
3. Variabel pelayanan ITS IO memiliki dimensi yang harus dijadikan prioritas utama untuk peningkatan kualitas yaitu *tangible*, menjadi prioritas rendah yaitu *reability* dan *responsiveness*, serta menjadi yang perlu dipertahankan yaitu *empathy* dan *assurance*. Pada dimensi *tangible*, atribut yang perlu menjadi prioritas rendah untuk peningkatan adalah kelengkapan fasilitas, *layout website* dan kemudahan akses *website*. Pada dimensi *assurance*, prioritas rendah adalah kepercayaan karyawan akan pelayanan dan pengetahuan dalam memberikan pelayanan. Pada dimensi *reliability*, prioritas utama adalah mengusahakan pelanggan tetap terinformasi dan prioritas rendah adalah ketepatan waktu buka kantor, ketergantungan dalam melayani, dan ketersediaan karyawan saat dibutuhkan. Pada dimensi *responsiveness*, prioritas rendah adalah kesiapan menanggapi permintaan, ketanggapan merespon telepon, *e-mail*, dan media sosial. Pada dimensi *empathy*, prioritas adalah memberi pemahaman akan kebutuhan mahasiswa. Sedangkan

pada variabel Grand Sosialisasi, atribut yang perlu menjadi prioritas utama untuk perbaikan adalah informasi yang menarik minat mahasiswa memiliki semangat internasionalisasi dan prioritas rendah yaitu pemahaman responden, desain, kemudahan untuk dibaca, dan kemudahan untuk dilihat. Variabel pelayanan GCW memiliki dimensi yang harus dijadikan prioritas rendah untuk peningkatan kualitas yaitu *tangible*, *reability* dan *responsiveness*, serta menjadi yang perlu dipertahankan yaitu *assurance* dan yang berlebihan yaitu *empathy*. Pada dimensi *tangible*, prioritas rendah adalah tempat penyelenggaraan, fasilitas atau sarana prasarana, panitia yang berpakaian rapi dan sopan. Pada dimensi *reliability*, prioritas rendah adalah ketepatan pengalokasian waktu dan kesesuaian layanan saat publikasi. Pada dimensi *responsiveness*, prioritas rendah adalah kecepatan penanganan selama *workshop*, mengusahakan peserta tetap terinformasikan dengan baik, keinginan untuk membantu, kesiapan menanggapi permintaan. Variabel pelayanan untuk mahasiswa internasional memiliki proses yang perlu dijadikan prioritas utama untuk peningkatan yaitu *enrolment and academic procedure* dan *accommodation/settlement*. Sedangkan prioritas rendah yaitu *pre-arrival* dan *courses*. Pada proses *application*, prioritas rendah adalah ketersediaan informasi mengenai universitas, pada proses *accommodation/settlement* adalah kenyamanan asrama mahasiswa dan pelayanan akomodasi. Pada proses *student orientation* adalah keakuratan materi orientasi dan menjadi prioritas utama adalah ketepatan jadwal orientasi mahasiswa. Pada proses *enrolment and academic procedure*, prioritas utama adalah kemudahan pemilihan mata kuliah dan ketersediaan informasi daftar ulang dan prosedur akademik dan prioritas rendah adalah kemudahan pengisian Indeks Pengajaran Dosen. Pada proses *hospitality events*, prioritas utama adalah dampak kegiatan bagi mahasiswa internasional dan prioritas rendah adalah kes-

esuaian kegiatan dengan kebutuhan. Pada proses *courses*, prioritas utama adalah kemudahan memperoleh informasi akademik dan kemudahan pemahaman materi dalam kelas. Secara keseluruhan mahasiswa ITS puas terhadap pelayanan ITS IO dengan tingkat kepuasan 77,92%.

5.2 Saran

Adapun dari pelaksanaan penelitian ini, dapat diberikan saran sebagai berikut:

1. Adanya pendataan pengunjung Kantor ITS IO dengan membuat buku tamu sehingga ITS IO memiliki data jumlah mahasiswa yang datang setiap hari.
2. ITS IO dapat menjadikan atribut yang perlu ditingkatkan baik prioritas utama maupun prioritas rendah sebagai fokus peningkatan kualitas agar kualitas pelayanan yang diberikan semakin baik dan kesenjangan antara ekspektasi dan persepsi dapat diminimumkan.
3. Untuk perkembangan berkelanjutan perlu diadakan evaluasi secara berkala. ITS IO dapat menyediakan kotak saran dan menyediakan kusioner singkat mengenai pelayanan yang diberikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agresti, (1995). *Social Research*. PT. Sans and Snel Production: New York.
- Agresti, A. and Franklin, C.A. (2007). *Statistics: The Art and Science of Learning from Data*. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Irawan, Handi. (2002). 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo
- Martilla, J. and James, J. (1977), 'Importance-Performance Analysis', *Journal of Marketing*.
- Rosner, Bernard. (2010). *Fundamental of Biostatistics*. Seventh Edition. Canada: Cengage Learning, Inc.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., and Berry, L.L. (1985) A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*.
- Sholihah, Mar'atus. (2013). *Perancangan Sistem Pengukuran Kinerja ITS International Office dengan Menggunakan Balanced Scorecard* (Laporan Tugas Akhir). Surabaya: ITS, Jurusan Teknik Industri.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M.J., and Gremler, D.D. (2010), "Services Marketing Strategy," in *Wiley International Encyclopedia of Marketing: Marketing Strategy*, Vol. 1, Robert A. Peterson and Roger A. Kerin, eds. Chichester, UK: John Wiley & Sons.

(halaman ini sengaja dikosongkan)

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran A. Kuisioner Kepuasan ITS IO	71
Lampiran B. Kuisioner Kepuasan GCW	76
Lampiran C. Kuisioner Kepuasan Pelayanan Mahasiswa Internasional	81
Lampiran D. Data Karakteristik dan Perilaku Responden	84
Lampiran D. Data Karakteristik dan Perilaku Responden (lanjutan)	87
Lampiran E. Data Ekspetasi Pelayanan ITS IO	88
Lampiran E. Data Ekspetasi Pelayanan ITS IO (lanjutan)	89
Lampiran F. Data Persepsi Pelayanan ITS IO	90
Lampiran F. Data Persepsi Pelayanan ITS IO (lanjutan)	91
Lampiran G. Data Ekspektasi dan Persepsi Grand Sosialisasi	92
Lampiran H. Data Karakteristik dan Perilaku Responden	93
Lampiran I. Data Ekspektasi Workshop (GCW)	94
Lampiran J. Data Persepsi Workshop (GCW)	95
Lampiran K. Data Ekspektasi Pelayanan untuk Mahasiswa Internasional	96
Lampiran K. Data Ekspektasi Pelayanan untuk Mahasiswa Internasional (lanjutan)	97
Lampiran L. Data Persepsi Pelayanan untuk Mahasiswa Internasional	98
Lampiran L. Data Persepsi Pelayanan untuk Mahasiswa Internasional (lanjutan)	99
Lampiran M. <i>Table of Critical Values for Person's r</i>	100
Lampiran N. Uji Validitas dan Reliabilitas	101
Lampiran O. Uji Data Berpasangan	114
Lampiran P. <i>Banner</i> Grand Sosialisasi ITS IO	115

(Halaman ini sengaja dikosongkan)

LAMPIRAN

Lampiran A. Kuisisioner Kepuasan ITS IO

KUISISIONER

Analisis Kepuasan Mahasiswa ITS Terhadap Pelayanan ITS International Office dan Grand Sosialisasi ITS IO

ITS International Office (ITS IO) merupakan unit yang bertugas untuk menangani kerjasama luar negeri dan agar ITS lebih diakui secara internasional. Kegiatan ITS IO diantaranya melaksanakan program yang bertujuan untuk memberikan informasi dan membantu mahasiswa ITS agar memiliki wawasan internasional dan siap menghadapi tantangan global. Dalam upaya untuk meningkatkan pelayanan ITS IO, maka ITS IO ingin mengetahui kepuasan mahasiswa atas pelayanan yang diberikan oleh ITS IO, baik melalui kantor ITS IO, website ITS IO, facebook ITS IO, serta twitter ITS IO. Selain itu, ITS IO juga melakukan Grand Sosialisasi terkait internasionalisasi melalui *banner* yang dipasang di area ITS serta melalui media sosial ITS IO. Sehingga ITS IO ingin mengetahui dampak dari Grand Sosialisasi tersebut bagi mahasiswa ITS. Untuk mewujudkan hal tersebut ITS IO berharap responden (mahasiswa) dapat mengisi beberapa pertanyaan di bawah ini dengan sungguh-sungguh agar memperoleh hasil yang maksimal.

A. Identitas Responden

Nama	
NRP	
Jenis Kelamin	a. Laki-laki b. Perempuan
IPK	
TOEFL	

B. Screening Responden

1. Apakah Anda pernah menggunakan layanan ITS IO?
 - a. Ya
 - b. Tidak
2. Apakah Anda mengetahui adanya Grand Sosialisasi ITS IO di area ITS/media sosial?
 - a. Ya
 - b. Tidak

C. Karakteristik Responden

Pada bagian ini ITS IO ingin mengetahui karakteristik responden terkait penggunaan fasilitas di ITS International Office. Anda dapat memilih > 1 *option* yang menurut Anda tepat sebagai jawaban.

1. Bagaimana Anda mengetahui ITS IO?
 - a. Website international.its.ac.id
 - b. Akun Facebook Kabar Internasional
 - c. Grup Facebook ITS International Office
 - d. Fan Page Facebook ITS IO
 - e. Akun Twitter @ITS_IO
 - f. Kantor ITS IO
 - g. Volunteer ITS IO
 - h. Teman
 - i. Kegiatan ITS IO,
 - j. Lainnya,
2. Fasilitas apa saja yang pernah Anda gunakan di ITS IO?
 - a. Website ITS IO
 - b. Facebook ITS IO
 - c. Twitter ITS IO
 - d. Kantor ITS IO
3. Apakah alasan Anda menggunakan layanan ITS IO tersebut?
(responden dapat memilih lebih dari satu jawaban)
 - a. Memperoleh informasi terkait internasionalisasi
 - b. Memperoleh informasi kesempatan study abroad
 - c. Mendaftar program untuk *study abroad*
 - d. Mengajukan bantuan dana untuk mengikuti program *abroad*
 - e. Lainnya,

D. Pelayanan ITS IO

Pada bagian ini terdapat beberapa atribut terkait pelayanan ITS IO. Pada setiap pernyataan Anda dapat memberi skor skala 1 hingga 5 pada kolom ekspektasi (harapan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan) dan persepsi (kenyataan pelayanan yang diterima menurut pendapat pelanggan) dengan ketentuan skor sebagai berikut.

1 → Sangat Rendah/Tidak Puas/Tidak Setuju

2 → Rendah/Tidak Puas/Tidak Setuju

3 → Netral

4 → Tinggi/Puas/Setuju

5 → Sangat Tinggi/Puas/Setuju

Ekspektasi	Atribut	Persepsi
1 – 2 – 3 – 4 – 5	Tata letak ruang kantor yang menarik dan nyaman	1 – 2 – 3 – 4 – 5
1 – 2 – 3 – 4 – 5	Ketersediaan ruang tunggu yang nyaman	1 – 2 – 3 – 4 – 5
1 – 2 – 3 – 4 – 5	Ketersediaan brosur, buku, profil perguruan tinggi luar negeri yang lengkap dan terletak dengan baik di Kantor ITS IO	1 – 2 – 3 – 4 – 5
1 – 2 – 3 – 4 – 5	Kebersihan Kantor ITS IO	1 – 2 – 3 – 4 – 5
1 – 2 – 3 – 4 – 5	Karyawan dan <i>volunteer</i> yang memiliki penampilan yang menarik, rapi, dan profesional	1 – 2 – 3 – 4 – 5
1 – 2 – 3 – 4 – 5	Kelengkapan fasilitas yang dibutuhkan	1 – 2 – 3 – 4 – 5
1 – 2 – 3 – 4 – 5	Layout website yang menarik	1 – 2 – 3 – 4 – 5
1 – 2 – 3 – 4 – 5	Kemudahan meng-akses website melalui berbagai media	1 – 2 – 3 – 4 – 5
1 – 2 – 3 – 4 – 5	Ketepatan informasi yang diberikan	1 – 2 – 3 – 4 – 5
1 – 2 – 3 – 4 – 5	Karyawan dan <i>volunteer</i> yang membangkitkan kepercayaan pelanggan atas pelayanan yang diberikan	1 – 2 – 3 – 4 – 5

Ekspektasi	Atribut	Persepsi
1 – 2 – 3 – 4 – 5	Karyawan dan <i>volunteer</i> yang memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pelanggan atau memberikan pelayanan	1 – 2 – 3 – 4 – 5
1 – 2 – 3 – 4 – 5	Ketepatan waktu buka kantor	1 – 2 – 3 – 4 – 5
1 – 2 – 3 – 4 – 5	Ketertarikan dalam melayani pelanggan	1 – 2 – 3 – 4 – 5
1 – 2 – 3 – 4 – 5	Ketersediaan karyawan saat dibutuhkan	1 – 2 – 3 – 4 – 5
1 – 2 – 3 – 4 – 5	Memberikan pelayanan sesuai janji	1 – 2 – 3 – 4 – 5
1 – 2 – 3 – 4 – 5	Mengusahakan pelanggan tetap terinformasi dengan baik	1 – 2 – 3 – 4 – 5
1 – 2 – 3 – 4 – 5	Pelayanan yang tepat kepada pelanggan	1 – 2 – 3 – 4 – 5
1 – 2 – 3 – 4 – 5	Keinginan untuk membantu pelanggan	1 – 2 – 3 – 4 – 5
1 – 2 – 3 – 4 – 5	Pelayanan yang tepat kepada pelanggan	1 – 2 – 3 – 4 – 5
1 – 2 – 3 – 4 – 5	Keinginan untuk membantu pelanggan	1 – 2 – 3 – 4 – 5
1 – 2 – 3 – 4 – 5	Kesiapan untuk menanggapi permintaan pelanggan	1 – 2 – 3 – 4 – 5
1 – 2 – 3 – 4 – 5	Ketanggapan dalam mengangkat telepon	1 – 2 – 3 – 4 – 5
1 – 2 – 3 – 4 – 5	Ketanggapan dalam merespon email yang masuk	1 – 2 – 3 – 4 – 5
1 – 2 – 3 – 4 – 5	Ketanggapan dalam merespon pertanyaan melalui media sosial	1 – 2 – 3 – 4 – 5
1 – 2 – 3 – 4 – 5	Keramahan karyawan dan <i>volunteer</i> dalam memberikan layanan	1 – 2 – 3 – 4 – 5
1 – 2 – 3 – 4 – 5	Kesopanan karyawan dan <i>volunteer</i> dalam memberikan layanan	1 – 2 – 3 – 4 – 5
1 – 2 – 3 – 4 – 5	Karyawan dan <i>volunteer</i> memberikan perhatian penuh selama melayani pelanggan	1 – 2 – 3 – 4 – 5
1 – 2 – 3 – 4 – 5	Pemahaman karyawan dan <i>volunteer</i> terhadap kebutuhan pelanggan	1 – 2 – 3 – 4 – 5

E. Pengetahuan terhadap Grand Sosialisasi ITS IO

Pada bagian ini terdapat beberapa atribut yang ingin diketahui oleh ITS IO terkait Grand Sosialisasi yang dilakukan ITS IO periode Maret-April 2015. Pada setiap atribut Anda dapat memberi skor skala 1 hingga 5 dengan ketentuan seperti pada bagian D.

Ekspektasi	Atribut	Persepsi
1 – 2 – 3 – 4 – 5	Pengetahuan akan keberadaan Grand Sosialisasi ITS IO di area ITS	1 – 2 – 3 – 4 – 5
1 – 2 – 3 – 4 – 5	Pengetahuan akan informasi yang disampaikan melalui Grand Sosialisasi ITS IO di area ITS	1 – 2 – 3 – 4 – 5
1 – 2 – 3 – 4 – 5	Informasi yang disampaikan memberikan tambahan pengetahuan	1 – 2 – 3 – 4 – 5
1 – 2 – 3 – 4 – 5	Informasi yang disampaikan menarik minat mahasiswa memiliki semangat internasionalisasi	1 – 2 – 3 – 4 – 5
1 – 2 – 3 – 4 – 5	Informasi yang disampaikan memberikan manfaat bagi pembaca	1 – 2 – 3 – 4 – 5
1 – 2 – 3 – 4 – 5	Informasi disajikan dengan desain yang menarik untuk dilihat	1 – 2 – 3 – 4 – 5
1 – 2 – 3 – 4 – 5	Informasi disajikan dengan menarik untuk dibaca	1 – 2 – 3 – 4 – 5
1 – 2 – 3 – 4 – 5	<i>Banner</i> informasi telah berada di posisi yang tepat dan mudah dilihat	1 – 2 – 3 – 4 – 5

Lampiran B. Kuisisioner Kepuasan GCW

KUISIONER

Analisis Kepuasan Mahasiswa ITS Terhadap Pelayanan ITS International Office dan Global Competency Workshop ITS IO

ITS International Office (ITS IO) merupakan unit yang bertugas untuk menangani kerjasama luar negeri dan agar ITS lebih diakui secara internasional. Kegiatan ITS IO diantaranya melaksanakan program yang bertujuan untuk memberikan informasi dan membantu mahasiswa ITS agar memiliki wawasan internasional dan siap menghadapi tantangan global. Dalam upaya untuk meningkatkan pelayanan ITS IO, maka ITS IO ingin mengetahui kepuasan mahasiswa atas pelayanan yang diberikan oleh ITS IO, baik melalui kantor ITS IO, website ITS IO, facebook ITS IO, serta twitter ITS IO. Selain itu, ITS IO juga mengadakan Global Competency Workshop (GCW) untuk membantu mahasiswa ITS mempersiapkan diri agar memiliki kompetensi global. Untuk mewujudkan hal tersebut ITS IO berharap responden (mahasiswa) dapat mengisi beberapa pertanyaan di bawah ini dengan sungguh-sungguh agar memperoleh hasil yang maksimal.

F. Identitas Responden

Nama	
NRP	
Jenis Kelamin	c. Laki-laki d. Perempuan
IPK	
TOEFL	

G. Screening Responden

1. Apakah Anda pernah menggunakan layanan ITS IO?
 - a. Ya
 - b. Tidak
2. Apakah Anda Peserta Global Competency Workshop?
 - a. Ya
 - b. Tidak

H. Karakteristik Responden

Pada bagian ini ITS IO ingin mengetahui karakteristik responden terkait penggunaan fasilitas di ITS International Office. Anda dapat memilih > 1 *option* yang menurut Anda tepat sebagai jawaban.

1. Bagaimana Anda mengetahui ITS IO?
 - k. Website international.its.ac.id
 - l. Akun Facebook Kabar Internasional
 - m. Grup Facebook ITS International Office
 - n. Fan Page Facebook ITS IO
 - o. Akun Twitter @ITS_IO
 - p. Kantor ITS IO
 - q. Volunteer ITS IO
 - r. Teman
 - s. Kegiatan ITS IO,
 - t. Lainnya,
2. Fasilitas apa saja yang pernah Anda gunakan di ITS IO?
 - e. Website ITS IO
 - f. Facebook ITS IO
 - g. Twitter ITS IO
 - h. Kantor ITS IO
3. Apakah alasan Anda menggunakan layanan ITS IO tersebut?
(responden dapat memilih lebih dari satu jawaban)
 - f. Memperoleh informasi terkait internasionalisasi
 - g. Memperoleh informasi kesempatan study abroad
 - h. Mendaftar program untuk *study abroad*
 - i. Mengajukan bantuan dana untuk mengikuti program *abroad*
 - j. Lainnya,

D. Pelayanan ITS IO

Pada bagian ini terdapat beberapa atribut terkait pelayanan ITS IO. Pada setiap pernyataan Anda dapat memberi skor skala 1 hingga 5 pada kolom ekspektasi (harapan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan) dan persepsi (kenyataan pelayanan yang diterima menurut pendapat pelanggan) dengan ketentuan skor sebagai berikut.

1 → Sangat Rendah/Tidak Puas/Tidak Setuju

2 → Rendah/Tidak Puas/Tidak Setuju

3 → Netral

4 → Tinggi/Puas/Setuju

5 → Sangat Tinggi/Puas/Setuju

Ekspektasi	Atribut	Persepsi
1 – 2 – 3 – 4 – 5	Tata letak ruang kantor yang menarik dan nyaman	1 – 2 – 3 – 4 – 5
1 – 2 – 3 – 4 – 5	Ketersediaan ruang tunggu yang nyaman	1 – 2 – 3 – 4 – 5
1 – 2 – 3 – 4 – 5	Ketersediaan brosur, buku, profil perguruan tinggi luar negeri yang lengkap dan terletak dengan baik di Kantor ITS IO	1 – 2 – 3 – 4 – 5
1 – 2 – 3 – 4 – 5	Kebersihan Kantor ITS IO	1 – 2 – 3 – 4 – 5
1 – 2 – 3 – 4 – 5	Karyawan dan <i>volunteer</i> yang memiliki penampilan yang menarik, rapi, dan profesional	1 – 2 – 3 – 4 – 5
1 – 2 – 3 – 4 – 5	Kelengkapan fasilitas yang dibutuhkan	1 – 2 – 3 – 4 – 5
1 – 2 – 3 – 4 – 5	Layout website yang menarik	1 – 2 – 3 – 4 – 5
1 – 2 – 3 – 4 – 5	Kemudahan meng-akses website melalui berbagai media	1 – 2 – 3 – 4 – 5
1 – 2 – 3 – 4 – 5	Ketepatan informasi yang diberikan	1 – 2 – 3 – 4 – 5

Ekspektasi	Atribut	Persepsi
1 – 2 – 3 – 4 – 5	Karyawan dan <i>volunteer</i> yang membangkitkan kepercayaan pelanggan atas pelayanan yang diberikan	1 – 2 – 3 – 4 – 5
1 – 2 – 3 – 4 – 5	Karyawan dan <i>volunteer</i> yang memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pelanggan atau memberikan pelayanan	1 – 2 – 3 – 4 – 5
1 – 2 – 3 – 4 – 5	Ketepatan waktu buka kantor	1 – 2 – 3 – 4 – 5
1 – 2 – 3 – 4 – 5	Ketertarikan dalam melayani pelanggan	1 – 2 – 3 – 4 – 5
1 – 2 – 3 – 4 – 5	Ketersediaan karyawan saat dibutuhkan	1 – 2 – 3 – 4 – 5
1 – 2 – 3 – 4 – 5	Memberikan pelayanan sesuai janji	1 – 2 – 3 – 4 – 5
1 – 2 – 3 – 4 – 5	Mengusahakan pelanggan tetap terinformasi dengan baik	1 – 2 – 3 – 4 – 5
1 – 2 – 3 – 4 – 5	Pelayanan yang tepat kepada pelanggan	1 – 2 – 3 – 4 – 5
1 – 2 – 3 – 4 – 5	Keinginan untuk membantu pelanggan	1 – 2 – 3 – 4 – 5
1 – 2 – 3 – 4 – 5	Kesiapan untuk menanggapi permintaan pelanggan	1 – 2 – 3 – 4 – 5
1 – 2 – 3 – 4 – 5	Ketanggapan dalam mengangkat telepon	1 – 2 – 3 – 4 – 5
1 – 2 – 3 – 4 – 5	Ketanggapan dalam merespon email yang masuk	1 – 2 – 3 – 4 – 5
1 – 2 – 3 – 4 – 5	Ketanggapan dalam merespon pertanyaan melalui media sosial	1 – 2 – 3 – 4 – 5
1 – 2 – 3 – 4 – 5	Keramahan karyawan dan <i>volunteer</i> dalam memberikan layanan	1 – 2 – 3 – 4 – 5
1 – 2 – 3 – 4 – 5	Kesopanan karyawan dan <i>volunteer</i> dalam memberikan layanan	1 – 2 – 3 – 4 – 5
1 – 2 – 3 – 4 – 5	Karyawan dan <i>volunteer</i> memberikan perhatian penuh selama melayani pelanggan	1 – 2 – 3 – 4 – 5
1 – 2 – 3 – 4 – 5	Pemahaman karyawan dan <i>volunteer</i> terhadap kebutuhan pelanggan	1 – 2 – 3 – 4 – 5

I. Kepuasan Terhadap GCW ITS IO

Pada bagian ini terdapat beberapa pernyataan yang ingin diketahui oleh ITS IO terkait GCW yang diadakan oleh ITS IO. Pada setiap pernyataan Anda dapat memberi skor skala 1 hingga 5 dengan ketentuan seperti pada bagian D.

Ekspektasi	Pernyataan	Persepsi
1 – 2 – 3 – 4 – 5	Ketersediaan informasi kegiatan ITS IO (seperti <i>workshop</i> , seminar, dll) melalui media sosial, pengumuman fisik maupun website resmi	1 – 2 – 3 – 4 – 5
1 – 2 – 3 – 4 – 5	Tempat penyelenggaraan <i>workshop</i> yang mendukung	1 – 2 – 3 – 4 – 5
1 – 2 – 3 – 4 – 5	Fasilitas atau sarana prasarana yang memadai	1 – 2 – 3 – 4 – 5
1 – 2 – 3 – 4 – 5	Kebersihan tempat penyelenggaraan	1 – 2 – 3 – 4 – 5
1 – 2 – 3 – 4 – 5	Panitia yang berpakaian rapi dan profesional	1 – 2 – 3 – 4 – 5
1 – 2 – 3 – 4 – 5	Adanya kesempatan bertanya yang diberikan dalam setiap <i>workshop</i>	1 – 2 – 3 – 4 – 5
1 – 2 – 3 – 4 – 5	Pembicara memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan peserta	1 – 2 – 3 – 4 – 5
1 – 2 – 3 – 4 – 5	Kesesuaian materi <i>workshop</i> dengan kebutuhan mahasiswa	1 – 2 – 3 – 4 – 5
1 – 2 – 3 – 4 – 5	Kemudahan dalam memahami materi <i>workshop</i>	1 – 2 – 3 – 4 – 5
1 – 2 – 3 – 4 – 5	Kesesuaian materi <i>workshop</i> dengan tren internasional saat ini	1 – 2 – 3 – 4 – 5
1 – 2 – 3 – 4 – 5	Kebermanfaatan materi bagi peserta <i>workshop</i>	1 – 2 – 3 – 4 – 5
1 – 2 – 3 – 4 – 5	Memicu keinginan bagi peserta untuk menggali materi lebih dalam	1 – 2 – 3 – 4 – 5
1 – 2 – 3 – 4 – 5	Ketanggapan dalam merespon pertanyaan peserta/dalam proses aplikasi	1 – 2 – 3 – 4 – 5
1 – 2 – 3 – 4 – 5	Ketanggapan dalam melayani peserta (selama <i>workshop</i> berlangsung)	1 – 2 – 3 – 4 – 5
1 – 2 – 3 – 4 – 5	Kesesuaian layanan dengan apa yang dijanjikan (saat publikasi)	1 – 2 – 3 – 4 – 5
1 – 2 – 3 – 4 – 5	Ketersediaan panitia saat dibutuhkan	1 – 2 – 3 – 4 – 5
1 – 2 – 3 – 4 – 5	Ketepatan pengalokasian waktu (jam mulai dan jam selesai)	1 – 2 – 3 – 4 – 5
1 – 2 – 3 – 4 – 5	Kecepatan penanganan yang diberikan oleh panitia <i>workshop</i> (contoh: mengarahkan untuk mengisi daftar hadir, mengarahkan saat akan masuk ke ruang <i>workshop</i>)	1 – 2 – 3 – 4 – 5

Ekspektasi	Pernyataan	Persepsi
1 – 2 – 3 – 4 – 5	Mengusahakan pelanggan tetap terinformasi dengan baik (pergantian jadwal, tempat, dll)	1 – 2 – 3 – 4 – 5
1 – 2 – 3 – 4 – 5	Keinginan untuk membantu pelanggan	1 – 2 – 3 – 4 – 5
1 – 2 – 3 – 4 – 5	Kesiapan untuk menanggapi permintaan pelanggan	1 – 2 – 3 – 4 – 5
1 – 2 – 3 – 4 – 5	Keramahan panitia <i>workshop</i>	1 – 2 – 3 – 4 – 5
1 – 2 – 3 – 4 – 5	Kesopanan panitia <i>workshop</i>	1 – 2 – 3 – 4 – 5

Lampiran C. Kuisioner Kepuasan Pelayanan Mahasiswa Internasional
Questionnaire
Customer Satisfaction of ITS International Office
For ITS International Students

ITS International Office (ITS IO) would like to know the satisfaction rate of international students towards the quality of service given by ITS International Office as a means for evaluation on staff performance and to determine future improvements. We hope you could spent your time to fill out this questionnaire as best as possible. Thank you for your time.

J. Respondent Identity

Name	
Sex	e. Male f. Female
GPA	
TOEFL/other	
Country of Origin	
Department	
Program	Bachelor / Master / Doctoral

K. ITS IO Service

In this section there are several attributes related to IO ITS services. In each attribute you can give a score (scale of 1 to 5) for expectations (expectations of customers with the services provided) and perception (reality services received in the opinion of the customer) with the the following conditions:

- 1 → Very Low/Not Satisfied/Disagree
 2 → Low/Not Satisfied/Disagree
 3 → Neutral

4 → High/Satisfied/Agree 5 → Very High/Satisfied/Agree

Expectations	Attributes	Perception
1 – 2 – 3 – 4 – 5	The layout of office attractive and comfortable	1 – 2 – 3 – 4 – 5
1 – 2 – 3 – 4 – 5	Availability of a comfortable waiting room	1 – 2 – 3 – 4 – 5
1 – 2 – 3 – 4 – 5	Availability of brochures, books, profile foreign universities and well located in the office	1 – 2 – 3 – 4 – 5
1 – 2 – 3 – 4 – 5	Office cleaning	1 – 2 – 3 – 4 – 5
1 – 2 – 3 – 4 – 5	Staffs and volunteers have attractive, neat, and professional appearance	1 – 2 – 3 – 4 – 5
1 – 2 – 3 – 4 – 5	Completeness facilities required	1 – 2 – 3 – 4 – 5
1 – 2 – 3 – 4 – 5	Website layout Attractiveness	1 – 2 – 3 – 4 – 5
1 – 2 – 3 – 4 – 5	Ease to access the website through various media	1 – 2 – 3 – 4 – 5
1 – 2 – 3 – 4 – 5	The accuracy of information provided	1 – 2 – 3 – 4 – 5
1 – 2 – 3 – 4 – 5	Staffs and volunteers who raise the trust for provided services	1 – 2 – 3 – 4 – 5
1 – 2 – 3 – 4 – 5	Staffs and volunteers have the knowledge to answer questions or provide services	1 – 2 – 3 – 4 – 5
1 – 2 – 3 – 4 – 5	Punctuality of office hour	1 – 2 – 3 – 4 – 5
1 – 2 – 3 – 4 – 5	Dependence in serving customers	1 – 2 – 3 – 4 – 5
1 – 2 – 3 – 4 – 5	Availability of staffs and volunteers when needed	1 – 2 – 3 – 4 – 5
1 – 2 – 3 – 4 – 5	Provide services as promised	1 – 2 – 3 – 4 – 5
1 – 2 – 3 – 4 – 5	Ensuring customers are well informed	1 – 2 – 3 – 4 – 5
1 – 2 – 3 – 4 – 5	Appropriate service to customers	1 – 2 – 3 – 4 – 5
1 – 2 – 3 – 4 – 5	Desire to help customers	1 – 2 – 3 – 4 – 5
1 – 2 – 3 – 4 – 5	Readiness to respond to customer demand	1 – 2 – 3 – 4 – 5
1 – 2 – 3 – 4 – 5	Responsive to pick up the phone	1 – 2 – 3 – 4 – 5
1 – 2 – 3 – 4 – 5	Responsive to reply incoming email	1 – 2 – 3 – 4 – 5

Expectations	Attributes	Perception
1 – 2 – 3 – 4 – 5	Responsive to reply questions through social media	1 – 2 – 3 – 4 – 5
1 – 2 – 3 – 4 – 5	Friendliness of staffs and volunteers in providing services	1 – 2 – 3 – 4 – 5
1 – 2 – 3 – 4 – 5	Politeness of staffs and volunteers while serving customers	1 – 2 – 3 – 4 – 5
1 – 2 – 3 – 4 – 5	Staffs and volunteers give full attention while serving customers	1 – 2 – 3 – 4 – 5
1 – 2 – 3 – 4 – 5	Staffs and volunteers understand what customer needs	1 – 2 – 3 – 4 – 5

L. Satisfaction of services for International Students

In this section there are several attributes related to IO ITS services only for international students. For each attribute you can give a score like you did in previous section.

Expectations	Attributes	Perception
1 – 2 – 3 – 4 – 5	Availability of information about university	1 – 2 – 3 – 4 – 5
1 – 2 – 3 – 4 – 5	Clarity of instruction about how to apply	1 – 2 – 3 – 4 – 5
1 – 2 – 3 – 4 – 5	Responsiveness of Staff	1 – 2 – 3 – 4 – 5
1 – 2 – 3 – 4 – 5	Clarity of information about pre-arrival	1 – 2 – 3 – 4 – 5
1 – 2 – 3 – 4 – 5	Airport pick up on first time arrival	1 – 2 – 3 – 4 – 5
1 – 2 – 3 – 4 – 5	Availability of information about accommodation	1 – 2 – 3 – 4 – 5
1 – 2 – 3 – 4 – 5	Accommodation service	1 – 2 – 3 – 4 – 5
1 – 2 – 3 – 4 – 5	Immigration service	1 – 2 – 3 – 4 – 5
1 – 2 – 3 – 4 – 5	Accuracy of information provided about immigration	1 – 2 – 3 – 4 – 5
1 – 2 – 3 – 4 – 5	Comfort of foreign students' dormitory	1 – 2 – 3 – 4 – 5
1 – 2 – 3 – 4 – 5	Accuracy of orientation's content and materials	1 – 2 – 3 – 4 – 5
1 – 2 – 3 – 4 – 5	Ease of understanding towards student orientation materials	1 – 2 – 3 – 4 – 5
1 – 2 – 3 – 4 – 5	Clarity of student orientation explanation	1 – 2 – 3 – 4 – 5

Expectations	Attributes	Perception
1 – 2 – 3 – 4 – 5	Schedule punctuality during student orientation	1 – 2 – 3 – 4 – 5
1 – 2 – 3 – 4 – 5	Availability of information about enrolment and academic procedure	1 – 2 – 3 – 4 – 5
1 – 2 – 3 – 4 – 5	Ease of FRS/ course selections	1 – 2 – 3 – 4 – 5
1 – 2 – 3 – 4 – 5	Ease of course confirmation with assistant lecturer	1 – 2 – 3 – 4 – 5
1 – 2 – 3 – 4 – 5	Ease of IPD (lecturers' evaluation index) fill-out form	1 – 2 – 3 – 4 – 5
1 – 2 – 3 – 4 – 5	Events are conducted as promised	1 – 2 – 3 – 4 – 5
1 – 2 – 3 – 4 – 5	Facilities given to International Students during the events	1 – 2 – 3 – 4 – 5
1 – 2 – 3 – 4 – 5	Punctuality of ITS International Office hospitality events	1 – 2 – 3 – 4 – 5
1 – 2 – 3 – 4 – 5	Appropriateness of places visited during activities	1 – 2 – 3 – 4 – 5
1 – 2 – 3 – 4 – 5	Appropriateness of hospitality events with foreign students' needs	1 – 2 – 3 – 4 – 5
1 – 2 – 3 – 4 – 5	Impacts of events for local people	1 – 2 – 3 – 4 – 5
1 – 2 – 3 – 4 – 5	Impacts of events for International Students	1 – 2 – 3 – 4 – 5
1 – 2 – 3 – 4 – 5	Ease of obtaining academic information	1 – 2 – 3 – 4 – 5
1 – 2 – 3 – 4 – 5	Ease of understanding courses during class	1 – 2 – 3 – 4 – 5
1 – 2 – 3 – 4 – 5	Availability of course materials (books, journals, articles, etc.)	1 – 2 – 3 – 4 – 5

Lampiran D. Data Karakteristik dan Perilaku Responden

No	Karakteristik Responden									
	Cara Mengetahui ITS IO									
	Website	Akun FB	Grup FB	Fan Page FB	Twitter	Kantor	Volunteer	Teman	Kegiatan	Lainnya
1	1	1	1	1		1	1		1	
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
3	1	1							1	
4	1	1				1		1		
.
.
.
99	1		1	1			1	1		
100	1				1	1	1	1	1	
101	1	1	1	1		1	1	1	1	
102	1	1	1	1		1	1	1		
103	1	1	1			1	1	1	1	
104	1	1	1	1	1				1	
105	1		1			1	1	1	1	
106				1						
107	1					1	1	1	1	
108	1	1	1			1	1		1	
109							1	1		

Lampiran D. Data Karakteristik dan Perilaku Responden (lanjutan)

Karakteristik Responden									
No	Fasilitas ITS IO yang digunakan				Alas an Penggunaan Layanan				
	Website	Facebook	Twitter	Kantor	Informasi Internasionalisasi	Informasi Study Abroad	Mendaftar Program	Mengajukan Bantuan Dana	Lainnya
1	1	1	0	0	1	1			
2	1	1	1	1	1	1	1	1	
3	1	1			1	1	1		
4	1	0	0	1	0	1	1		
.
.
.
99	1	1			1	1			
100	1	1	1	1	1	1			
101	1	1		1	1	1	1	1	
102	1	1		1	1	1		1	
103	1	1		1	1	1			
104	1	1	1		1	1			
105	1	1	0	1		1	1	1	
106		1		1	1				
107	1	0	0	0		1			
108	1	1	0	1	1	1	1		
109	1	0	0	0	1	1			

Lampiran E. Data Ekspetasi Pelayanan (*lanjutan*)

No	X ₁₄	X ₁₅	X ₁₆	X ₁₇	X ₁₈	X ₁₉	X ₂₀	X ₂₁	X ₂₂	X ₂₃	X ₂₄	X ₂₅	X ₂₆
1	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4
2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	5	5	5	5	4	3	5	3	5	5	5	5
5	4	2	4	3	4	3	3	2	3	4	4	3	3
.
.
.
126	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
127	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5
128	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
129	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3
130	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4
131	4	5	5	4	4	3	3	3	3	5	5	4	4
132	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

Lampiran F. Data Persepsi Pelayanan ITS IO

No	Persepsi												
	X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	X ₅	X ₆	X ₇	X ₈	X ₉	X ₁₀	X ₁₁	X ₁₂	X ₁₃
1	5	5	5	4	4	5	4	2	4	4	4	3	4
2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	3	5	4	3	2	3	4	4	4	4	4
4	4	5	4	5	3	3	4	1	5	4	2	3	4
5	4	3	4	4	3	3	3	4	3	5	3	4	3
.
.
.
126	3	3	3	5	4	3	4	2	3	3	2	2	3
127	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
128	4	2	4	4	3	4	3	4	3	4	4	5	3
129	4	5	4	4	5	3	2	2	3	5	5	4	4
130	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	5	4
131	4	5	4	4	4	5	5	3	4	5	5	5	5
132	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5

Lampiran F. Data Persepsi Pelayanan ITS IO (lanjutan)

No	X ₁₄	X ₁₅	X ₁₆	X ₁₇	X ₁₈	X ₁₉	X ₂₀	X ₂₁	X ₂₂	X ₂₃	X ₂₄	X ₂₅	X ₂₆
1	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	2	5	4	4	5	4	3	5	3	4	4	3	4
5	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	5
.
.
.
126	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
128	4	5	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3
129	5	4	2	3	5	4	4	4	5	4	5	5	3
130	4	3	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4
131	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
132	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

Lampiran G. Data Ekspektasi dan Persepsi Grand Sosialisasi

No	Ekspektasi							Persepsi						
	EA1	EA2	EA3	EA4	EA5	EA6	EA7	PA1	PA2	PA3	PA4	PA5	PA6	PA7
1	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	3
3	4	4	4	5	3	3	5	4	4	4	4	3	3	2
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	4	4
.
.
.
65	4	4	5	3	3	5	5	4	3	5	5	4	5	2
66	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5
67	4	3	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
68	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
69	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4
70	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
71	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3
72	4	5	5	5	5	5	4	4	3	4	3	3	2	4
73	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4
74	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	5

Lampiran H. Data Karakteristik dan Perilaku Responden

No	Kesadaran Akan Jenis Banner Berdasarkan Warna	Tipe Banner Termenarik				Banner Mengganggu Pemandangan	Dampak bagi Pribadi	Dampak bagi Lingkungan
		Kuning	Biru	Pink	Hijau			
1	Tidak	1	1			Tidak	Awareness	Knowledge
2	Ya	1			1	Ya	Awareness	Practices
3	Tidak		1			Tidak	Knowledge	Knowledge
4	Ya	1				Tidak	Practices	Awareness
5	Tidak		1			Tidak	Awareness	Knowledge
65	Tidak	1				Tidak	Awareness	Awareness
66	Tidak		1			Tidak	Knowledge	Knowledge
67	Tidak				1	Tidak	Knowledge	Knowledge
68	Tidak	1				Tidak	Attitudes	Awareness
69	Ya	1				Tidak	Knowledge	Awareness
70	Ya		1			Tidak	Knowledge	Practices
71	Tidak	1	1	1	1	Tidak	Awareness	Awareness
72	Tidak		1		1	Tidak	Awareness	Knowledge
73	Ya	1	1			Tidak	Attitudes	Awareness
74	Ya	1	1	1	1	Tidak	Awareness	Knowledge

Lampiran I. Data Ekspektasi Workshop (GCW)

N o	E B 1	E B 2	E B 3	E B 5	E B 6	E B 7	E B 8	E B 9	E B1 0	E B1 1	E B1 3	E B1 4	E B1 5	E B1 6	E B1 7	E B1 8	E B1 9	E B2 0	E B2 1	E B2 2	E B2 3
1	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4
2	4	4	3	3	4	4	3	5	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4
3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
.
.
.
3 8	4	4	3	4	5	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
3 9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4 0	4	3	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
4 1	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	4	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4
4 2	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
4 3	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5

Lampiran J. Data Persepsi Workshop (GCW)

N o	P B 1	P B 2	P B 3	P B 5	P B 6	P B 7	P B 8	P B 9	P B 10	P B 11	P B 13	P B 14	P B 15	P B 16	P B 17	P B 18	P B 19	P B 20	P B 21	P B 22	P B 23
1	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	3	3	3	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5
3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
4	2	5	4	4	2	2	5	3	5	5	3	5	2	5	2	4	2	4	4	4	4
5	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
.
.
.
3 8	3	3	3	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
3 9	3	3	3	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
4 0	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	5	5	4	5	4
4 1	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4 2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4
4 3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	5	5	3	5	2	3	2	4	5	5	5

Lampiran K. Data Ekspektasi Pelayanan untuk Mahasiswa Internasional (lanjutan)

No	EC1 5	EC1 6	EC1 7	EC1 8	EC1 9	EC2 0	EC2 1	EC2 2	EC2 3	EC2 4	EC2 5	EC2 6	EC2 7
1	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3
2	5	3	5	3	4	4	4	3	3	3	3	4	5
3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	2
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
.
.
.
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17	5	5	5	5	5	4	5	4	4	3	4	5	5
18	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4
19	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	5	5
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4
21	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4
22	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

Lampiran L. Data Persepsi Pelayanan untuk Mahasiswa Internasional

No	PC1	PC2	PC3	PC4	PC6	PC7	PC8	PC9	PC10	PC11	PC12	PC13	PC14
1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5
2	4	4	4	4	3	3	4	4	2	4	4	4	4
3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	5
4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3
5	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
.
.
.
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17	3	4	3	3	3	3	3	1	2	3	4	3	2
18	4	4	4	4	4	3	5	5	3	4	4	4	3
19	4	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4
20	2	2	4	3	5	5	2	2	2	3	4	3	2
21	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
23	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5

Lampiran L. Data Persepsi Pelayanan untuk Mahasiswa Internasional (lanjutan)

No	PC1 5	PC1 6	PC1 7	PC1 8	PC1 9	PC2 0	PC2 1	PC2 2	PC2 3	PC2 4	PC2 5	PC2 6	PC2 7
1	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3
2	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4
3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	2
4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
5	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
.
.
.
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17	3	3	3	4	2	4	3	3	3	4	4	3	4
18	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	3	4
19	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4
20	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2
21	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4
22	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

Lampiran M. *Table of Critical Values for Pearson's r*

df	Level of Significance for a One-Tailed Test					
	.10	.05	.025	.01	.005	.0005
	Level of Significance for a Two-Tailed Test					
	.20	.10	.05	.02	.01	.001
1	0.951	0.988	0.997	0.9995	0.9999	0.99999
2	0.800	0.900	0.950	0.980	0.990	0.999
3	0.687	0.805	0.878	0.934	0.959	0.991
4	0.608	0.729	0.811	0.882	0.917	0.974
5	0.551	0.669	0.755	0.833	0.875	0.951
6	0.507	0.621	0.707	0.789	0.834	0.925
7	0.472	0.582	0.666	0.750	0.798	0.898
8	0.443	0.549	0.632	0.715	0.765	0.872
9	0.419	0.521	0.602	0.685	0.735	0.847
10	0.398	0.497	0.576	0.658	0.708	0.823
11	0.380	0.476	0.553	0.634	0.684	0.801
12	0.365	0.457	0.532	0.612	0.661	0.780
13	0.351	0.441	0.514	0.592	0.641	0.760
14	0.338	0.426	0.497	0.574	0.623	0.742
15	0.327	0.412	0.482	0.558	0.606	0.725
16	0.317	0.400	0.468	0.542	0.590	0.708
17	0.308	0.389	0.456	0.529	0.575	0.693
18	0.299	0.378	0.444	0.515	0.561	0.679
19	0.291	0.369	0.433	0.503	0.549	0.665
20	0.284	0.360	0.423	0.492	0.537	0.652
21	0.277	0.352	0.413	0.482	0.526	0.640
22	0.271	0.344	0.404	0.472	0.515	0.629
23	0.265	0.337	0.396	0.462	0.505	0.618
24	0.260	0.330	0.388	0.453	0.496	0.607
25	0.255	0.323	0.381	0.445	0.487	0.597
26	0.250	0.317	0.374	0.437	0.479	0.588
27	0.245	0.311	0.367	0.430	0.471	0.579
28	0.241	0.306	0.361	0.423	0.463	0.570
29	0.237	0.301	0.355	0.416	0.456	0.562
30	0.233	0.296	0.349	0.409	0.449	0.554
40	0.202	0.257	0.304	0.358	0.393	0.490
60	0.165	0.211	0.250	0.295	0.325	0.408
120	0.117	0.150	0.178	0.210	0.232	0.294
∞	0.057	0.073	0.087	0.103	0.114	0.146

Adapted from Appendix 2 (Critical Values of t) using the square root of $[t^2/(t^2 + df)]$

Note: Critical values for Infinite df actually calculated for $df = 500$.

Lampran N. Uji Validitas dan Reliabilitas

Validitas

Pelayanan ITS IO secara umum

Ekspektasi

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
EX1	101.01	223.488	.672	.	.966
EX2	101.00	223.649	.681	.	.966
EX3	100.96	223.350	.651	.	.967
EX4	100.86	223.859	.617	.	.967
EX5	101.11	222.956	.694	.	.966
EX6	101.16	221.677	.686	.	.966
EX7	101.24	222.109	.554	.	.968
EX8	101.19	221.284	.545	.	.968
EX9	100.94	223.935	.634	.	.967
EX10	101.15	222.389	.714	.	.966
EX11	101.07	222.369	.758	.	.966
EX12	101.29	219.886	.759	.	.966
EX13	101.40	221.387	.682	.	.966
EX14	101.14	222.063	.756	.	.966
EX15	101.11	220.208	.821	.	.965
EX16	100.98	220.336	.817	.	.965
EX17	101.14	219.513	.829	.	.965
EX18	101.09	219.854	.821	.	.965
EX19	101.14	219.132	.814	.	.965
EX20	101.27	221.677	.729	.	.966
EX21	101.23	217.856	.768	.	.966
EX22	101.22	219.562	.735	.	.966
EX23	100.97	222.136	.772	.	.966
EX24	100.96	221.121	.760	.	.966
EX25	101.05	219.990	.814	.	.965
EX26	101.08	221.314	.761	.	.966

Persepsi

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
PX1	95.14	186.994	.623	.	.952
PX2	95.08	185.909	.595	.	.952
PX3	95.18	186.913	.559	.	.953
PX4	94.95	190.456	.403	.	.954
PX5	95.27	185.650	.623	.	.952
PX6	95.33	187.504	.601	.	.952
PX7	95.86	185.117	.486	.	.954
PX8	95.86	185.376	.415	.	.956
PX9	95.21	184.916	.660	.	.952
PX10	95.33	184.038	.681	.	.951
PX11	95.27	181.895	.741	.	.951
PX12	95.35	188.046	.535	.	.953
PX13	95.49	184.572	.740	.	.951
PX14	95.41	181.160	.783	.	.950
PX15	95.31	183.544	.731	.	.951
PX16	95.33	182.270	.727	.	.951
PX17	95.26	182.742	.777	.	.950
PX18	95.23	182.620	.701	.	.951
PX19	95.35	182.778	.734	.	.951
PX20	95.35	184.412	.714	.	.951
PX21	95.36	185.058	.646	.	.952
PX22	95.44	182.111	.698	.	.951
PX23	95.17	183.565	.683	.	.951
PX24	95.12	183.329	.725	.	.951
PX25	95.23	182.334	.777	.	.950
PX26	95.33	183.626	.701	.	.951

Grand Sosialisasi
Ekspektasi

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
EA1	25.78	14.446	.753	.639	.907
EA2	25.88	14.245	.800	.754	.902
EA3	25.78	15.158	.762	.679	.908
EA4	25.77	14.782	.729	.565	.910
EA5	25.91	14.306	.753	.589	.907
EA6	25.85	13.827	.805	.667	.902
EA7	25.92	13.856	.693	.537	.916

Persepsi

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
PA1	22.81	18.813	.513	.433	.877
PA2	22.88	17.807	.710	.593	.853
PA3	22.59	18.327	.816	.706	.846
PA4	22.88	18.437	.572	.415	.870
PA5	22.85	16.950	.726	.696	.849
PA6	22.92	16.925	.755	.639	.845
PA7	22.88	17.643	.588	.455	.870

Pelayanan GCW
Ekspektasi

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
EB1	95.35	129.137	.624	.	.965
EB2	95.47	126.826	.773	.	.963
EB3	95.53	124.731	.776	.	.963
EB4	95.53	125.683	.717	.	.964
EB5	95.63	123.715	.777	.	.963
EB6	95.51	127.637	.652	.	.964
EB7	95.33	128.034	.752	.	.963
EB8	95.26	127.195	.680	.	.964
EB9	95.35	126.375	.778	.	.963
EB10	95.19	130.060	.657	.	.964
EB11	95.19	130.869	.543	.	.965
EB12	95.21	132.741	.432	.	.966
EB13	95.44	127.586	.711	.	.964
EB14	95.60	125.388	.764	.	.963
EB15	95.47	127.874	.745	.	.963
EB16	95.49	125.256	.845	.	.962
EB17	95.51	124.637	.741	.	.964
EB18	95.56	124.348	.848	.	.962
EB19	95.56	123.919	.836	.	.962
EB20	95.56	125.205	.884	.	.962
EB21	95.65	124.709	.835	.	.962
EB22	95.51	128.256	.646	.	.964
EB23	95.51	128.018	.663	.	.964

Setelah variabel 4 dan 12 dihapus

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
EB1	86.51	111.589	.618	.964
EB2	86.63	109.477	.763	.963
EB3	86.70	107.549	.766	.963
EB5	86.79	106.598	.769	.963
EB6	86.67	110.463	.626	.964
EB7	86.49	110.494	.751	.963
EB8	86.42	109.440	.698	.963
EB9	86.51	108.875	.783	.962
EB10	86.35	112.328	.660	.964
EB11	86.35	113.042	.549	.965
EB13	86.60	110.197	.701	.963
EB14	86.77	108.135	.756	.963
EB15	86.63	110.477	.733	.963
EB16	86.65	107.947	.842	.962
EB17	86.67	107.415	.735	.963
EB18	86.72	106.968	.855	.962
EB19	86.72	106.587	.841	.962
EB20	86.72	107.730	.894	.961
EB21	86.81	107.346	.839	.962
EB22	86.67	110.463	.663	.964
EB23	86.67	110.225	.680	.964

Persepsi

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
PB1	87.63	83.763	.354	.	.897
PB2	87.98	82.880	.471	.	.894
PB3	87.93	82.733	.526	.	.893
PB4	87.86	84.742	<u>.224</u>	.	.901
PB5	87.93	80.781	.594	.	.891
PB6	87.47	82.445	.415	.	.895
PB7	87.49	82.637	.427	.	.895
PB8	87.33	81.606	.482	.	.894
PB9	87.37	81.525	.578	.	.891
PB10	87.23	82.278	.487	.	.893
PB11	87.09	83.991	.491	.	.894
PB12	87.40	84.864	<u>.276</u>	.	.898
PB13	87.60	81.626	.529	.	.892
PB14	87.51	82.208	.518	.	.893
PB15	87.74	80.052	.603	.	.890
PB16	87.51	83.494	.469	.	.894
PB17	88.35	81.947	.393	.	.897
PB18	87.95	81.807	.536	.	.892
PB19	88.05	77.141	.709	.	.887
PB20	87.65	81.471	.642	.	.890
PB21	87.70	80.502	.691	.	.889
PB22	87.51	80.732	.640	.	.890
PB23	87.53	81.445	.562	.	.892

Setelah variabel 4 dan 12 dihapus

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
PB1	79.63	74.715	.372	.902
PB2	79.98	74.071	.474	.899
PB3	79.93	73.971	.526	.898
PB5	79.93	72.257	.582	.896
PB6	79.47	73.731	.411	.901
PB7	79.49	73.922	.422	.901
PB8	79.33	73.082	.468	.899
PB9	79.37	72.668	.592	.896
PB10	79.23	73.992	.449	.900
PB11	79.09	75.563	.448	.900
PB13	79.60	73.197	.506	.898
PB14	79.51	73.780	.491	.899
PB15	79.74	71.338	.610	.895
PB16	79.51	74.827	.455	.899
PB17	80.35	72.709	.427	.901
PB18	79.95	72.998	.543	.897
PB19	80.05	68.474	.724	.892
PB20	79.65	72.709	.648	.895
PB21	79.70	71.645	.711	.893
PB22	79.51	71.875	.658	.895
PB23	79.53	72.493	.584	.896

Pelayanan untuk Mahasiswa Internasional
Ekspektasi

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
EC1	113.78	405.178	.850	.	.986
EC2	113.70	405.767	.896	.	.986
EC3	113.74	409.383	.865	.	.986
EC4	113.74	403.747	.871	.	.986
EC5	113.61	411.431	.708	.	.986
EC6	113.52	409.897	.831	.	.986
EC7	113.83	409.877	.786	.	.986
EC8	113.57	405.348	.868	.	.986
EC9	113.61	404.249	.862	.	.986
EC10	113.70	409.403	.908	.	.986
EC11	113.70	408.040	.886	.	.986
EC12	113.65	409.964	.869	.	.986
EC13	113.65	404.146	.926	.	.985
EC14	113.61	405.522	.828	.	.986
EC15	113.48	408.534	.865	.	.986
EC16	113.57	404.348	.896	.	.986
EC17	113.61	407.431	.871	.	.986
EC18	113.74	404.747	.891	.	.986
EC19	113.57	409.530	.919	.	.985
EC20	113.61	409.249	.875	.	.986
EC21	113.70	407.585	.899	.	.986
EC22	113.70	409.312	.846	.	.986
EC23	113.70	408.858	.860	.	.986
EC24	113.78	410.542	.795	.	.986
EC25	113.61	414.976	.752	.	.986
EC26	113.65	408.510	.802	.	.986
EC27	113.65	412.055	.630	.	.987
EC28	113.74	406.747	.835	.	.986

Setelah variabel 5 dihapus

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
EC1	109.52	379.534	.838	.986
EC2	109.43	379.711	.895	.986
EC3	109.48	383.443	.856	.986
EC4	109.48	377.897	.866	.986
EC6	109.26	384.020	.820	.986
EC7	109.57	383.984	.775	.986
EC8	109.30	379.312	.867	.986
EC9	109.35	378.237	.861	.986
EC10	109.43	383.166	.909	.986
EC11	109.43	381.711	.891	.986
EC12	109.39	383.522	.876	.986
EC13	109.39	377.976	.930	.985
EC14	109.35	379.237	.833	.986
EC15	109.22	382.178	.871	.986
EC16	109.30	378.221	.898	.986
EC17	109.35	381.237	.872	.986
EC18	109.48	378.625	.893	.986
EC19	109.30	383.403	.916	.986
EC20	109.35	382.874	.880	.986
EC21	109.43	381.348	.902	.986
EC22	109.43	383.166	.844	.986
EC23	109.43	382.439	.867	.986
EC24	109.52	384.352	.793	.986
EC25	109.35	388.783	.745	.986
EC26	109.39	382.158	.807	.986
EC27	109.39	385.431	.638	.987
EC28	109.48	380.443	.840	.986

Persepsi

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
PC1	108.00	250.455	.841	.	.956
PC2	107.87	254.119	.730	.	.957
PC3	107.91	255.992	.635	.	.958
PC4	108.13	250.755	.699	.	.958
PC5	107.48	261.897	.409	.	.960
PC6	107.96	259.225	.573	.	.959
PC7	108.04	255.134	.612	.	.958
PC8	107.65	258.510	.544	.	.959
PC9	107.78	254.178	.590	.	.959
PC10	108.52	251.534	.739	.	.957
PC11	108.00	255.455	.826	.	.957
PC12	107.96	256.589	.738	.	.957
PC13	107.91	254.538	.868	.	.957
PC14	108.00	261.273	.415	.	.960
PC15	108.04	247.498	.760	.	.957
PC16	108.09	257.174	.598	.	.959
PC17	107.96	251.953	.718	.	.957
PC18	108.09	257.265	.690	.	.958
PC19	107.83	255.787	.649	.	.958
PC20	107.78	256.542	.764	.	.957
PC21	107.87	256.937	.670	.	.958
PC22	107.91	254.901	.779	.	.957
PC23	108.09	252.265	.781	.	.957
PC24	107.91	259.719	.632	.	.958
PC25	108.04	259.134	.698	.	.958
PC26	108.04	251.498	.780	.	.957
PC27	108.13	258.482	.506	.	.959
PC28	107.83	261.059	.581	.	.959

Setelah variabel 5 dihapus

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
PC1	103.52	238.443	.837	.	.957
PC2	103.39	242.158	.721	.	.958
PC3	103.43	243.893	.628	.	.959
PC4	103.65	239.146	.681	.	.959
PC6	103.48	247.170	.562	.	.960
PC7	103.57	242.893	.612	.	.959
PC8	103.17	245.696	.562	.	.960
PC9	103.30	241.585	.602	.	.960
PC10	104.04	239.316	.742	.	.958
PC11	103.52	243.079	.833	.	.958
PC12	103.48	244.625	.724	.	.958
PC13	103.43	242.257	.871	.	.957
PC14	103.52	247.988	.446	.	.961
PC15	103.57	235.621	.755	.	.958
PC16	103.61	244.794	.601	.	.959
PC17	103.48	239.715	.721	.	.958
PC18	103.61	244.794	.698	.	.959
PC19	103.35	243.783	.640	.	.959
PC20	103.30	244.767	.741	.	.958
PC21	103.39	244.158	.691	.	.959
PC22	103.43	242.439	.790	.	.958
PC23	103.61	239.794	.793	.	.958
PC24	103.43	247.621	.620	.	.959
PC25	103.57	247.075	.684	.	.959
PC26	103.57	239.348	.781	.	.958
PC27	103.65	246.510	.493	.	.960
PC28	103.35	248.510	.589	.	.959

Reliabilitas

Pelayanan ITS IO secara umum

Ekspektasi

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.967	.969	26

Persepsi

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.953	.955	26

Grand Sosialisasi

Ekspektasi

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.920	.922	7

Persepsi

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.877	.883	7

Pelayanan GCW

Ekspektasi

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.965	.965	23

Setelah variabel 4 dan 12 dihapus

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.965	21

Persepsi

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.897	.901	23

Setelah variabel 4 dan 12 dihapus

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.902	21

Pelayanan untuk Mahasiswa Internasional
Ekspektasi

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.986	.987	28

Setelah variabel 5 dihapus

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.986	27

Persepsi

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.959	.961	28

Setelah variabel 5 dihapus

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.960	.962	27

Lampiran O. Uji Data Berpasangan**Paired Samples Test**

		Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
					Lower	Upper			
Pair 1	EX - PX	.231643	.143743	.028190	.173584	.289702	8.217	25	.000
Pair 2	EA - PA	.501931	.096955	.036646	.412262	.591599	13.697	6	.000
Pair 3	EB - PB	.348837	.237278	.051778	.240830	.456845	6.737	20	.000
Pair 4	EC - PC	.227053	.166363	.032017	.161242	.292864	7.092	26	.000

Lampiran P. *Banner* Grand Sosialisasi ITS IO



(ITS Figure)

(Kegiatan ITS IO)

(Internasionalisasi)

(Informasi Internal ITS)

BIODATA PENLUIS



MUTIARA AVISTA CANDRA DEWI LASAHIDO dilahirkan di Surabaya, 14 Januari 1995, merupakan anak kedua dari 3 bersaudara dengan kakak perempuan dan adik laki-laki. Penulis menempuh pendidikan di SD Karya Iman Bekasi, SD 1 Mlati Lor Kudus, SD Banyuurip Rembang, SMPN 2 Pati, SMAN 1 Pati, dan melanjutkan pendidikan Diploma 3 di Jurusan Statistika, Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya. Selama menjalani kuliah di ITS, penulis mengikuti program bertajuk ISIP Goes to ASEAN Universitas ke beberapa universitas di Singapore dan Thailand sebagai delegasi dari ITS International Office pada November 2014. Penulis merupakan bagian dari organisasi mahasiswa jurusan HIMASTA-ITS 2013/2014, di Departemen Kesejahteraan Mahasiswa. Selain itu, penulis juga anggota aktif tim basket Jurusan Statistika dan FMIPA ITS. Sejak tahun 2013 hingga 2015 penulis menjadi *volunteer* di ITS International Office divisi *Hospitality for International Students* dan menjadi panitia di beberapa *International Short Program* ITS. Penulis juga melaksanakan kerja praktek selama 1 bulan di ITS IO yang kemudian dilanjutkan dengan melakukan penelitian untuk mengetahui kepuasan pelanggan ITS IO salah satunya yaitu mahasiswa. Penulis berharap hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi bagi ITS dan khususnya ITS International Office dalam pengambilan kebijaksanaan. Penulis dapat dihubungi melalui email di lasahido.mutiara@gmail.com.